

EDITORIALE

Il caso di Caselle in Pittari

DI ANTONIO CANEVA

L'Itb di Berlino è la più grande fiera turistica a livello globale (ne parleremo prossimamente) e muove un interesse planetario nei suoi numerosi padiglioni. Particolarmente interessante è la sala nove, dove sono presenti le più importanti compagnie turistico-alberghiere mondiali, in una vetrina senza simili al mondo.

L'Italia, da sempre, è nel padiglione 1,2 ed è principalmente rappresentata dall'Enit con un grande stand all'interno del quale si posizionano le regioni e, nel loro ambito, le singole imprese-località che desiderano essere presenti.

Leggendo il catalogo della manifestazione mi sono fermato, incuriosito: Caselle in Pittari aveva uno stand suo, fuori dall'Enit. Riconosco la mia ignoranza, ma di questa località non avevo mai sentito parlare. Per constatare di persona, ho fatto il giro del salone sino a che, in prossimità di un accesso, in un grande stand angolare, faceva bella mostra Caselle in Pittari. Non potevo esimermi da approfondire la cosa: in una manifestazione in cui sono presenti le più importanti realtà turistiche del mondo, trovare, in autonomia, un paesino di poche anime mi sembrava abbastanza atipico. Ho saputo poi che la località, abbarbicata nell'entroterra del golfo di Policastro, è costituita da una zona che si sta scoprendo una vocazione turistica e che, attualmente, tra i due alberghetti e i due agriturismo presenti, non supera la disponibilità di cento posti letto; considerando anche le case che affittano camere, le dimensioni restano comunque modeste.

Le gentili persone che, con passione, presidiavano lo spazio, mi hanno raccontato la storia della zona la quale, pur essendo in Campania, ha un'origine lucana. Mi hanno illustrato le specificità turistiche che un depliant sintetizza: «Un borgo di origini medievali dove il paesaggio rurale e la natura si impongono, suggerendo attraversamenti che invitano a riappropriarsi di piccole oasi di pace, a ridosso delle vicine località costiere».

Prima dell'Itb questa località aveva già partecipato con un proprio stand alla Bit di Milano e gli stessi organizzatori riconoscono che i costi sono stati significativi (stand, viaggi, soggiorni, materiali); è apprezzabile la passione per la propria realtà ma, a livello generale, ha senso tutto ciò?

In periodi di scarse disponibilità economiche (da dove provengono le risorse?), località come Caselle in Pittari, che in una manifestazione come l'Itb hanno scarsa o nulla possibilità di incidere, non sarebbe più logico inserirle in un progetto di comunicazione coordinata e allargata? Sì, l'autonomia ha senso, ma lo spreco è un'altra cosa. E mi scusino gli amici di Caselle in Pittari.

Le evoluzioni di un ruolo che ha ormai assunto caratteristiche manageriali

Essere governante oggi

Non ci si può più limitare a controllare solo le camere

DI MARCO BEAQUA

Gestire autonomamente il proprio reparto e sapersi rapportare con il management, esattamente come ogni altro capo reparto. Ma anche essere dotati di una buona conoscenza dei sistemi di gestione alberghiera, per poter controllare e redigere i budget del comparto. Sono queste le caratteristiche base di una governante del terzo millennio secondo Paola Pesoli, titolare e direttrice di Professional Housekeeping. «Il mondo del turismo è cambiato e, insieme a esso, sono mutate le richieste della clientela. Le competenze di quella figura, che io amo definire la padrona di casa di un albergo, si devono perciò necessariamente adeguare. Prendiamo i computer, per esempio: oggi, in qualsiasi contesto, è impensabile lavorare senza conoscerne il funzionamento base. Eppure, ancora nel 2011, una parte considerevole del personale ai piani non sa neppure accendere o spegnere un pc».

L'information technology, in effetti, è uno strumento imprescindibile in qualsiasi comparto alberghiero. «Le nuove tecnologie», riprende Pesoli, «permettono, in primis, una comunicazione istantanea tra tutti i reparti dell'hotel. Registrare, per esempio, le operazioni di manutenzione, nonché degli oggetti smarriti, con l'aiuto di un sistema gestionale studiato ad hoc, consente alla governante di utilizzare il tempo risparmiato nell'addestramento e nella qualificazione del proprio staff. Per non parlare, poi, degli strumenti che permettono la comunicazione in tempo reale, al ricevimento, del termine delle procedure di housekeeping di ogni camera. Un sistema prezioso, diffuso per esempio nelle grandi strutture di Las Vegas, per evitare di far attendere un cliente in early check troppo a lungo. L'utilizzo di database informatici consente quindi alla governante di gestire efficacemente le spese del proprio comparto che, quando non



Paola Pesoli davanti al Burj Al Arab, la vela di Dubai, durante il suo recente viaggio formativo negli Emirati

Identikit di Professional Housekeeping

Professional Housekeeping nasce nella primavera del 2008 dalla volontà di Paola Pesoli, per anni executive housekeeper in prestigiosi 5 stelle di alcune catene internazionali. Desiderio della fondatrice, sin dal marchio scelto, è quello di portare in Italia la visione manageriale dell'housekeeping, superando la figura



Sopra e sotto, due immagini tratte dai corsi Professional Housekeeping

nota in Italia come governante, che evoca una realtà non più sufficiente negli hotel del terzo millennio. Professional Housekeeping pone così da subito le basi per connotarsi come una realtà innovativa, nei modi e nei servizi, offrendo la vendita dei propri corsi esclusivamente attraverso la rete e realizzandoli in forma itinerante tra le maggiori città d'Italia, con docenti tutti provenienti dall'operativo alberghiero e con una infrastruttura leggera, basata sull'utilizzo spinto di tecnologie informatiche open source e della rete. Una formula che si mostra subito di successo, tanto che, su richiesta delle aziende dell'ospitalità che si rivolgono a Professional Housekeeping, viene ben presto estesa anche a materie riguardanti gli altri reparti alberghieri. Oggi Professional Housekeeping offre poi il proprio know how alberghiero e informatico-tecnologico anche per consulenze dirette alle aziende: apertura di nuovi hotel, consulenza di gestione, auditing di reparto e mystery inspection, nonché realizzazione di applicazioni informatiche e soluzioni di telefonia.

controllate adeguatamente, possono davvero moltiplicarsi in maniera esponenziale».

Nonostante la generale sottovalutazione, di cui ancora oggi è troppo frequentemente oggetto il reparto in Italia, per gli alberghi è insomma fondamentale dotarsi di personale ai piani qualificato, in grado di ricoprire professionalmente il proprio ruolo. «L'impatto di un team housekeeping non sufficientemente preparato può non essere immediatamente evidente. Non tutti i clienti amano, infatti, protestare per il cattivo servizio ricevuto. Molti tacciono, ma se l'albergo non è pulito, poi non tornano comunque, con o senza proteste. Viceversa, garantire un servizio nelle camere di buon livello può contribuire enormemente alla fidelizzazione dei clienti. Non solo: una struttura mal tenuta invecchia e si deteriora molto rapidamente, provocando, in questo modo, ingenti costi indiretti».

Di qui l'importanza di dotarsi anche di una governante competente e al passo coi tempi. «Una vera e propria manager, responsabile del proprio reparto, attenta alle esigenze degli ospiti e con una visione complessiva della struttura», prosegue Pesoli. «La governante non può più limitarsi a controllare esclusivamente le camere, ma deve sentirsi responsabile del decoro generale dell'albergo per cui lavora: se una stanza è pulita, ma i balconi esterni sono arrugginiti, l'impressione che si darà al cliente finale è comunque quella di un hotel sporco e poco curato. Allo stesso tempo, se il direttore ha una macchia sulla cravatta, è sempre l'housekeeping manager che dovrebbe, con discrezione, farglielo notare. Così come, ancora la governante dovrebbe periodicamente controllare, in collaborazione con gli staff dei rispettivi reparti, anche la pulizia delle cucine o delle camere caldaie».



Tutte tendenze, queste ultime, che al di fuori dell'Italia sono già presenti e ben visibili in molte strutture internazionali. «In Gran Bretagna, per esempio, l'housekeeper è considerata un vero e proprio manager», racconta ancora Pesoli. «Ma anche in Medio Oriente sono molto avanti. Recentemente sono stata a Dubai per un corso di aggiornamento e ho potuto notare come l'industria dell'ospitalità si sia profondamente evoluta. Lì i programmi fedeltà, tanto in voga tra i grandi gruppi internazionali, sono sì considerati, ma l'obiettivo vero è quello di far star bene gli ospiti. Che poi è l'unica cosa che conta realmente per fidelizzare i clienti. Anche il reparto piani è perciò coinvolto attivamente in questa missione: la sua attività non è concentrata

unicamente sulla pulizia delle camere, ma contribuisce, con il resto dello staff, a comprendere e ad anticipare le esigenze degli ospiti, in linea peraltro con le più avanzate tendenze del mercato alberghiero».

Lavorare nel comparto housekeeping è insomma una professione tutt'altro che semplice, in cui occorre padroneggiare un'ampia serie di strumenti e di conoscenze. Ma qual è, allora, il percorso ideale per chi volesse crescere professionalmente all'interno del reparto piani? «Io provengo dal mondo dell'ospitalità alberghiera», conclude Pesoli, «dove sono stata per anni cameriera ai piani. Non posso perciò far altro che consigliare a tutti di cominciare dal basso, per poter scoprire pian piano tutte le tecniche, i trucchi e i piccoli segreti della professione. Senza dimenticare, naturalmente, di partecipare ai corsi di formazione più interessanti, che rappresentano sicuramente una risorsa fondamentale per la propria crescita professionale e si trasformano spesso in opportunità di avanzamento e carriera».

SONDAGGIO DI JOB IN TOURISM

Pubblichiamo l'esito del sondaggio predisposto la settimana scorsa nel nostro sito jobintourism.it.

Il quesito era il seguente:

La cucina del Nord Europa sta vivendo oggi un momento particolarmente felice. Molti sono i riconoscimenti che i suoi chef stanno, infatti, ottenendo a livello internazionale, imponendo la propria scuola quale vero e proprio stile emergente dell'enogastronomia mondiale. Ritenete che:

- 1) Sia una moda passeggera, destinata a ridimensionarsi con il tempo: 24%
- 2) Sia lo specchio di un'evoluzione reale, che cambierà le tradizionali gerarchie culinarie nel mondo: 19%
- 3) Sia un fenomeno tutto sommato ridotto, che non può intaccare la notorietà di cucine come quella italiana o francese: 57%

Commento: di volta in volta si profilano nuovi attori nello scenario della cucina mondiale che, se validi, riescono poi a trovare una loro collocazione permanente. Probabilmente questo è anche il caso per la cucina del Nord Europa, con proposte di sapori per noi inusuali ma dall'importante contenuto.