

HOTEL, OCCHIO A...

DALLA PRENOTAZIONE ALL'ARRIVO IN CAMERA, I CONSIGLI DI **FRANCO ARABIA**, PRESIDENTE DELL'ASSOCIAZIONE DIRETTORI D'ALBERGO, PER CAPIRE SE SI È FATTA LA SCELTA GIUSTA. E LE DRITTE PER RISOLVERE EVENTUALI CONTENZIOSI

Nato a Catanzaro, ha 70 anni e vive in Sicilia, nelle Isole Eolie, ed è consulente aziendale per i processi produttivi e di marketing alberghieri. Dirigente d'azienda, inizia la sua carriera alberghiera nel 1959, a Grado. A soli 24 anni, gli è affidata la prima direzione.

Nella sua lunga carriera ricopre diversi incarichi di alto profilo: amministratore delegato dell'Hotelurist, area manager per la Sicilia di Atahotels del Gruppo Ligresti e, successivamente, responsabile dell'Ufficio Gestioni di Atahotels. È autore del testo *Il Marketing Alberghiero e Pianificazione*. È direttore editoriale della rivista tecnica professionale *Direttorialbergo (Hotelmanagers)*. È Presidente Nazionale Ada, Associazione Direttori Albergo, fondata nel 1955, che raggruppa i maggiori professionisti del settore.

LA PAROLA ALL'ESPERTO

Nella sua lunga carriera di direttore d'albergo, ha visto molti alberghi: cosa suggerisce a un cliente per capire, appena entra in hotel, se ha fatto la scelta giusta?

Il modo in cui si viene accolti al momento dell'arrivo dal personale al ricevimento, l'immediata disponibilità di un addetto ai bagagli, la cura delle divise e della propria persona degli addetti, la pulizia e l'odore della hall, l'atmosfera che si avverte entrati.

Quali sono i segnali d'allarme che indicano scarsa professionalità o un servizio scadente?

Un primo segnale d'allarme lo si può avvertire nella fase preliminare della prenotazione, per esempio il ritardo nel ricevere una risposta a una conferma o per le indicazioni richieste, un tono rigido nei contatti telefonici ma anche nei rapporti epistolari, qualche difesa da parte del personale dipendente che cerca di scaricare sulla propria azienda la propria inefficienza.

Quando si arriva, sono segnali allarmanti la scarsa amabilità al momento del check-in, ritardo dell'uomo per i bagagli, il chiacchiericcio fra il personale dipendente e scarsa attenzione in generale; ma anche l'impatto con la camera, con le informazioni in essa contenute, con la linea cortesia, con tutti gli optional di ospitalità che un buon albergo deve avere.

Quali sono i punti di eccellenza, a prescindere dalle stelle?

La qualità ad ampio raggio: l'amabilità del personale, gli arredamenti, l'atmosfera, l'estrema pulizia, il tipo di biancheria, di lino piuttosto che di cotone, gli asciugamani e le tovagliette per i bidet di spugna, la linea cortesia personalizzata. Nel ristorante, conta la possibilità di poter usufruire di una cucina nazionale, internazionale ma allo stesso tempo regionale, con una carta dei vini ampia. Anche qui la qualità del tovagliato, i colori, la piccola colazione che deve essere ricca e varia, con prodotti biologici, succhi freschi e bella presentazione dei cibi.

Quali sono gli aspetti da tener presente nella ricerca di un albergo? Come tutelarsi?

Oggi con lo sviluppo del web, il discorso è più complesso, per cui la visita approfondita del sito dell'albergo è propedeutica alla scelta. Conviene stamparsi le pagine del sito e conservarle. Poi occorre sviluppare un vero e proprio preliminare alla pattuizione, via e-mail o altro mezzo, con conferma definitiva che abbia valenza sotto il profilo



giuridico, dove gli elementi contrattuali siano chiari, giacché costituiscono le condizioni di prova in caso di contenzioso: definizione del prezzo in modo netto, specificando i servizi che l'albergo include, anche quelli concessi a titolo gratuito, politica di cancellazione, elementi in dettaglio (camera con vista mare o non, doppia o singola, eccetera), perché la prenotazione, dopo la conferma, diventa un contratto a tutti gli effetti e genera obblighi reciproci.

Quando lei è in viaggio, cosa cerca in un albergo? E a che cosa sta sempre attento?

La disponibilità del personale e la cortesia, senza servilismo; la pulizia in camera, oltre a un bel materasso dove dormire comodamente, senza aria condizionata o riscaldamento rumorosi. Un frigorifero fornito, un televisore a cristalli liquidi con tutti i programmi, in particolar modo quelli di Sky, che oggi sono i più completi. Sono molto attento al comportamento del personale: la cameriera che parla ad alta voce nel corridoio m'infastidisce, così come se bussano senza tener conto del *Do not disturb*.

Quali sono i suoi alberghi preferiti in ogni angolo del mondo? Ci può dare i suoi indirizzi del cuore?

Amo il Princesse Sofia di Barcellona, in Spagna, l'Hotel Ritz di Lisbona, il Grand Hotel Villa Igiea Hilton di Palermo, l'Imperial Hotel di Torquay, in Inghilterra, il Bentley di Genova, il San Domenico di Taormina, l'Hotel Santavenera di Maratea, il Palazzo Grande di Corciano, in Umbria. Per me sono perle, ma è una valutazione relativa alla mia conoscenza del mondo.

Qual è l'albergo che avrebbe sempre sognato di dirigere e perché?

Ho diretto molti alberghi, alcuni veramente importanti. Sul piano pratico, mi sarebbe piaciuto il Grande Albergo Capo Taormina, di Atahotels, per la sua struttura e per la sua cucina; e anche per la *location*, per il fatto che, dalla terrazza d'estate, è possibile osservare tramonti straordinari, con l'Etna che si riconosce nei suoi fuochi naturali. Sul piano fantastico, sogno una pensione sul mare, con le imposte in legno azzurro e i riquadri delle finestre in giallo oro; con il ristorante su palafitte rosse e verdi, spogliatoi in vero legno sulla spiaggia sabbiosa, con barche di pescatori ancorate e silenziose, pronte per le gite in mare aperto, pedalò e bagnini con costumi stile anni '30. Insomma l'albergo che non c'è.