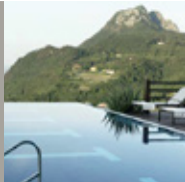




PROTAGONISTI
L'ospite si accorge di chi lavora solo per la mancia
PAGINA 2



TFP SUMMIT VERONA
Lefay: un gruppo in salute che offre tante opportunità
PAGINA 5



REALTY
Valutazioni alberghiere: un approccio internazionale
PAGINA 10

JOB in TOURISM®

OPPORTUNITÀ DI LAVORO • INCONTRO DOMANDA ED OFFERTA • INFORMAZIONE NEL CAMPO DEL TURISMO IN ITALIA ED ALL'ESTERO • ALBERGHI - VILLAGGI TURISTICI - RISTORANTI - BAR - COMPAGNIE AEREE - CATERING MARITTIMO, AEROPORTUALE, FERROVIARIO E TUTTO QUANTO FATURISMO • AGENZIE VIAGGI/T.O. • OPPORTUNITÀ AZIENDE CESSIONI E RILIEVI

EDITORIALE

Cosa si fa con 20 euro?

di ANTONIO CANEVA

L'aria è densa, il calore si leva dall'asfalto e lo scioglie sotto le ruote delle bici posteggiate; il mondo è sospeso e non si vede neanche un veicolo sulla strada, altrimenti trafficata.

È la prima settimana d'agosto. Mi muovo lentamente, cercando di approfittare dell'ombra dei palazzi. A sinistra le vetrine di un negozio d'abbigliamento, chiuso per vacanze, in cui si intravedono i manichini vestiti con abiti costosi; alla destra un filare d'alberi, con le foglie che si protendono quasi a cercare un po' d'acqua.

Davanti a me una persona muove strascicando i piedi, tirando un carrello su cui è posata una vecchia valigia, fermata da nastro adesivo, su cui sono posati due vecchi borsoni mentre sulle spalle porta un piccolo zaino. Lo avevo visto precedentemente, seduto ai giardinetti con il suo povero bagaglio mentre sgranocchiava un panino o stava immobile, assorto nei suoi pensieri.

«Senta», lo ho chiamato. E lui si è voltato, lentamente. «Possono esserle utili 20 euro?». Avevo appunto quella somma in tasca. Si è voltato e, con lo sguardo vuoto, ha risposto: «Grazie, potrò mangiare». Quello che mi ha colpito è stata la mancanza di calore nella sua risposta, lo sguardo vuoto di una persona senza speranze, che accetta la sua situazione con dolore e non riesce a reagire alle positività o alle avversità. Mi sono vergognato per avergli offerto così poco, ma era quello che avevo in quel momento.

Un recente studio ha evidenziato che le grandi istituzioni di beneficenza hanno un costo di gestione e raccolta delle donazioni fino a quasi il 40% di quanto ricevuto: il che vuol dire che se si danno dieci euro, solo sei vengono utilizzati per i fini per i quali sono raccolti (quando non succede di peggio), come le cronache hanno riportato recentemente). Ormai la raccolta di beneficenza è diventata una professione (spesso ben retribuita), tanto che esistono importanti corsi di fundraising.

Ma chi dona, ne è cosciente?

Certo, per realizzare importanti progetti è necessario essere strutturati. Però esistono anche organizzazioni che si pongono obiettivi circoscritti e raggiungibili, utilizzando completamente quanto ricevuto. Tra queste vorrei segnalare la [Costa Family Foundation onlus](#) della famiglia Costa, proprietaria di un importante albergo a Corvara, che ha sinora attivato alcuni importanti interventi, di cui si può avere notizia [cliccando qui](#).

Che si doni tanto o poco, che lo si faccia a grandi istituzioni, piccole onlus o direttamente alle persone, quello che è importante è essere consci di cosa si sta facendo e scegliere la modalità con attenzione, a propria dimensione, perché, mai come in questo caso, non è oro tutto quello che luccica.



Pellicano Hotels

in vista della stagione estiva 2019 organizza per le proprie strutture 5 stelle Leading Hotels of the World l'evento

Recruiting days

Le selezioni si terranno presso l'**Hotel Il Pellicano** e **La Posta Vecchia Hotel** dal 24 settembre al 7 ottobre 2018.

La ricerca si rivolge ai professionisti del settore alberghiero del lusso ed in particolare ai reparti:

**RISTORANTE
CUCINA
BAR
FRONT OFFICE
GUEST RELATION
HOUSEKEEPING
BEAUTY & BOUTIQUE
BEACH**

Requisiti richiesti

- * Esperienza di almeno 2 anni maturata nello stesso ruolo in alberghi 5 stelle e/o ristoranti stellati;
- * Ottima conoscenza della lingua inglese e di almeno una seconda lingua straniera;
- * Competenza, professionalità elevata e predisposizione al lavoro di squadra;
- * Passione, personalità e capacità di pensare fuori dagli schemi;
- * Massima educazione, cortesia e discrezione;
- * La conoscenza degli Standard di servizio LQA costituirà titolo preferenziale;
- * La conoscenza del gestionale Protel costituirà titolo preferenziale.

Luogo di lavoro: **Porto Ercole** (GR), **Ladispoli** (RM).

Inviare il Curriculum Vitae completo di foto tessera ed autorizzazione al trattamento dei dati personali in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 – GDPR a: recruiting@pellicanohotels.com

È obbligatorio indicare nell'oggetto l'hotel, il reparto e la posizione di interesse. Saranno contattate soltanto le candidature in linea con il profilo richiesto.

In primo piano

il sereno.
LAGO DI COMO

LAGO DI COMO
Assistente Governante e Cameriera ai Piani

a pagina 24



AUSTRIA

Varie Figure

a pagina 16



MILANO

Cuoco

a pagina 25

JOB IN TOURISM®

Via Giuseppe Mussi, 4
20154 Milano
Tel. 02 48519477 - 02 43980431
Fax 02 48025154
e-mail: info@jobintourism.net
www.jobintourism.it

ASSOCIATO ALL'UNIONE
STAMPA PERIODICA ITALIANA



Grandi persone
Grande ospitalità

www.dusit.com

Brand Development Italy - Job in Tourism - Tel +39 0243980431 - affiliazioni@jobintourism.net

Dusit International è un marchio della leggendaria ospitalità thailandese con oltre 65 anni di esperienza nei settori dell'hôtellerie e della formazione. Oggi è uno dei brand asiatici a più rapida crescita nel mondo.

Rivolgendosi alle esigenze dei diversi segmenti di mercato, i marchi Dusit spaziano tra i boutique hotel dall'ambiente intimo e riservato, i casual lifestyle hotel con servizi completi ed esclusivi, e la migliore accoglienza per i value-conscious.



Sotto,
DUILIO GALBIATI

Negli hotel la parte umana rimane essenziale

Le catene alberghiere più consapevoli tendono oggi a premiare i manager in grado di gestire, motivare e soprattutto rendere realmente partecipe lo staff

■ di GIORGIO BINI

In un mercato dell'ospitalità sempre più competitivo come quello attuale, le aziende alberghiere cercano prima di tutto manager capaci di raggiungere gli obiettivi economici. Le realtà più lungimiranti, però, non si fermano qui: sono consapevoli che i risultati in bottom line a volte, da soli, non bastano. «Serve qualcosa di forse meno immediatamente tangibile, ma altrettanto importante per garantire la salute e il successo dell'impresa», spiega **Duilio Galbiati**, titolare dell'omonima società di formazione alberghiera con sede a Pistoia.

Domanda. A cosa si riferisce esattamente?

Risposta. Le catene alberghiere più consapevoli tendono oggi a premiare i manager in grado di gestire, motivare e soprattutto rendere realmente partecipe lo staff. Oltre agli obiettivi economici, fissano in altre parole traguardi legati al grado di coinvolgimento del team. L'equazione è semplice: più il personale è motivato, meglio lavora e più gli ospiti sono contenti e soddisfatti. Perché la parte umana in questo lavoro è assolutamente essenziale. E non si tratta solo di una faccenda intuitiva: alcuni tra i più prestigiosi gruppi dell'hôtellerie internazionale hanno infatti riscontrato una effettiva e reale correlazione tra il grado di coinvolgimento del team e l'andamento del ricavo medio per camera disponibile (revpar).

D. Quali allora i consigli, che si sentirebbe di dare a un aspirante hotel manager?

R. Di concentrarsi senz'altro su aspetti come il marketing, la customer experience, il team management, la gestione delle risorse umane e l'immane revenue management. Un'esperienza pratica al front desk rimane inoltre fondamentale per capire le dinamiche delle strutture ricettive e soprattutto conoscere al meglio gli ospiti di un hotel. Infine, gli consiglieri di lavorare sulle proprie capacità di comunicazione in pubblico, nonché di approfondire le migliori strategie atte a ottimizzare la produttività.

D. A proposito di front desk: come si stanno evolvendo le figure della reception? Quali in particolare le competenze imprescindibili per un front agent del futuro?

R. I programmi digitali e la tecnologia permettono ormai ai professionisti a contatto con gli ospiti di focalizzarsi maggiormente sul cliente e meno sulle scartoffie. In tale contesto, la conoscenza delle lingue e dei software (gestio-





Identikit della Duilio Galbiati Formazione Alberghiera

www.lavoroinalbergo.it

La Duilio Galbiati – Lavoroinalbergo.it si occupa di formazione sia per chi già lavora in hotel, sia per chi vuole invece intraprendere una nuova carriera nel modo alberghiero. In quest'ultimo caso, in particolare, organizza corsi di alta formazione, in collaborazione con la Scuola italiana turismo di Firenze. Tutti i programmi didattici poggiano in ogni caso su alcune caratteristiche specifiche: devono essere pratici, con file operativi e casi studio, nonché coinvolgere un massimo di 25 partecipanti, in modo da poter seguire al meglio tutti i corsisti. I docenti sono selezionati tra i miglior manager-formatori del mercato italiano.

A partire da fine ottobre ricominceranno in particolare i corsi di hotel management di due giornate, dedicati a chi già lavora in albergo: con un focus specifico sulle attività di marketing e dell'ufficio commerciale, le lezioni saranno tenute dal marketing e sales manager di Una Hotels, **Angelo La Riccia**. Per chi invece vuole imparare in modo pratico come applicare il revenue management nella propria struttura, sempre a ottobre è in programma il via alla diciannovesima edizione del nostro corso operativo ad hoc, il cui docente è **Piergiorgio Schirru**, vicepresidente di Blastness.

nali, di distribuzione...) diventa ovviamente essenziale.

D. Cosa invece non è cambiato nel tempo e presumibilmente non muterà neppure nel futuro?

R. Rimane fondamentale possedere competenze comunicative adeguate, abilità nel problem solving e soprattutto la capacità di mettere al centro di tutto l'ospite e la sua soddisfazione.

D. L'automazione però ormai avanza in ogni comparto. Da tempo si parla per esempio dei robot alla reception...

R. È vero: ci sono già casi di alberghi, specialmente in Giappone e in Cina, che si affidano almeno parzialmente a degli automi al ricevimento. A mio onesto avviso, tuttavia, si tratta soprattutto di esempi di ottime strategie di marketing e non tanto di buon servizio. Al contrario, molte catene alberghiere stanno oggi investendo nella figura del guest relation manager: un profilo ibrido, a metà tra il receptionist, il concierge e il responsabile marketing - customer satisfaction, ma soprattutto un ruolo che segue ancor più da vicino il cliente, per migliorarne l'esperienza di soggiorno a 360 gradi.

D. Nonostante ciò, il rischio di essere sostituito da un androide di ultima generazione è un'eventualità non poi così remota. Come si può fare perciò per evitare che ciò accada?

R. Se pensiamo al receptionist come a una figura che registra i dati di un documento o emette una fattura, allora i robot sono sicuramente in grado di prendere il suo posto. Ma il lavoro del team che lavora a contatto con l'ospite è molto più complesso e delicato. Non escludo tuttavia la diffusione, nel futuro, di alberghi completamente automatizzati, dove la figura del receptionist non sarà necessaria. La differenza sta ancora una volta nella relazione umana. Mi spiego meglio: se ho fame, posso decidere di acquistare un tramezzino in un distributore automatico. Oppure, in alternativa, posso scegliere di mangiare in un ristorante vista mare con un ottimo servizio e un cibo delizioso. In tutti e due i casi sarò sazio. Ma la cosiddetta customer experience sarà evidentemente molto differente...



CAMBI DI DIREZIONE a cura di Beatrice Penzo



CHI
Gianmarco Nasti
Managing director

Napoletano, innamorato della propria terra, Gianmarco Nasti ha acquisito nel corso della propria carriera competenze professionali e trasversali in diversi ambiti. Al timone negli ultimi undici anni delle Terme di Agnano Hotel Congress & Wellness Resort, storico complesso di epoca liberty della città di Napoli, inizia la propria carriera nelle strutture turistiche di famiglia, per poi approdare alla prima direzione nel 2003, presso il Villa Luisa Resort. Informatica prima, scienze del turismo poi, il suo percorso formativo si sviluppa oltre che in continua formazione manageriale anche in ambito datoriale in Federalberghi, dapprima

come consigliere e poi come direttore, dal 2014, della divisione Campi Flegrei. Affina inoltre le sue competenze in ambito di rappresentanza sindacale, rivestendo il ruolo di rappresentate quadri in Manageritalia Campania. Membro dal 2005 dell'Associazione nazionale direttori d'albergo, fa parte dal 2015 del consiglio direttivo della Campania con il ruolo di tesoriere e referente per la formazione manageriale.

DOVE

Tombolo Talasso Resort 5*
Cosmopolitan Hotels Group
Via del Corallo n.3
57024 Marina di Castagneto Carducci (Li)
Tel 0565 74530
Cell 393 9552735
www.tombolotalasso.it

DA DOVE

Terme di Agnano
Hotel, Congress & Wellness
Napoli

COME

«Il Tombolo Talasso Resort rappresenta un'eccellenza dell'ospitalità toscana e italiana: straordinaria struttura sul mare, proprietà maremmana dei marchesi Antinori, è gestita dal 2017 dal gruppo Cosmopolitan Hotels, che intende rafforzarne il posizionamento nel settore del lusso. Il mio obiettivo è perciò quello di diventare un perfetto ambasciatore della casa, declinando le sfumature dei nostri servizi in eleganza e professionalità, con un approccio moderno ma ancorato ai cardini dell'ospitalità italiana di prestigio».