



Società

# PORTIERI I VERI 007

**I concierge degli alberghi sono molto più che addetti al ricevimento degli ospiti: sono piuttosto i loro "angeli custodi", pronti a esaudire ogni richiesta, fornire informazioni, organizzare il loro tempo, risolverne problemi e ascoltarne le confidenze. Soprattutto a proteggerne la privacy** di Fabio Dalmaso

**N**ulla è impossibile per loro. Fa parte del lavoro, infatti, essere preparati alle più svariate e imprevedibili richieste», dice Michele Paonessa, presidente dell'Unione italiana dei portieri d'albergo les clefs d'or e concierge del Plaza Hotel Lucchesi di Firenze. «Che si tratti di accogliere gli ospiti in albergo, dare informazioni, organizzare escursioni sul territorio o procurare insoliti oggetti o servizi, il vero concierge è in grado di far fronte a tutto». In realtà, in qualità di assistente personale dei clienti, se ne prende cura già prima dell'arrivo in hotel e continua a farlo durante e persino dopo la loro permanenza.

## Soldati e istrioni

Assistenti, confidenti, amici discreti e complici riservati. «Quello del concierge è un lavoro affascinante, ma non per tutti», dice Nicolò De Rienzo, autore di *Grand Hotel Italia - I segreti dei portieri dei grandi alberghi* (Add Editore) in cui ha raccolto le storie dei più famosi professionisti italiani del settore.

«I concierge si suddividono in due categorie: i "soldati" e gli "istrioni". I primi sono molto ligi al loro dovere e mantengono un rapporto strettamente professionale con i

clienti, mentre i secondi sono più disinvolti e si "spingono" più in là. Per esempio, Fausto Allegri dell'Hotel Splendido di Portofino negli anni Ottanta, nella pausa pranzo saliva sull'elicottero dei clienti per andare a giocare a tennis con loro magari a 300 chilometri di distanza».

Come ogni lavoro, anche quello del portiere d'albergo presenta vantaggi (mance generose) e svantaggi (vincoli stringenti e orari prolungati). Per esempio, se Luciano Langella, ex concierge dell'Hotel Excelsior di Napoli, ricevette da Totò una mancia di 9.600 lire quando il suo stipendio ammontava a 22.000, diversi suoi colleghi non hanno visto crescere i propri figli perché quotidianamente impegnati in un mestiere che va ben oltre le 8 ore: «Negli ultimi anni l'orario è stato regolamentato, ma una volta il concierge non aveva tempo libero», continua De Rienzo. «Soprattutto se la clientela era composta da personaggi ricchi e famosi, capaci di richiedere al loro portiere di fiducia interventi giorno e notte, persino da casa loro, dall'altra parte del mondo».

## Qualcosa è cambiato

Internet e l'entrata in scena delle grandi catene alberghiere ha in parte modificato il ruolo e le presta-





La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato

**DA DOVE VIENE LA PAROLA "CONCIERGE"?**

Da *Comte des Cierges*, conte delle candele, cioè l'addetto alle candele. Originariamente i concierge erano depositari delle chiavi dei castelli e il loro lavoro era quello di accudire i nobili in visita. Si dice che avessero le chiavi per poter chiudere i portoni di notte ed evitare così che gli ospiti scappassero senza pagare.



## Società

zioni di questa figura professionale: prenotazioni e richieste di servizi, per esempio, possono essere fatte on line personalmente dai clienti e non mancano le compagnie che nei loro alberghi hanno scelto di accorpare portineria e ricevimento (ambiti un tempo separati), rinunciando al concierge. Altre, invece, hanno deciso di mantenerlo proprio per sottolineare il proprio prestigio e la possibilità di offrire un servizio esclusivo ancora ricercato da una clientela particolare, personaggi bizzarri proprio in ragione della loro ricchezza, che non hanno voglia di pensare a nulla e che richiedono la presenza di professionisti a loro riservati. «Questa professione richiede predisposizione e applicazione straordinarie», commenta Angelo Cipollina, concierge dell'Excelsior Palace Hotel di Rapallo (Genova). «Il concierge infatti non è l'uomo al bancone della reception che dà ai clienti le chiavi della came-



**NON È L'UOMO DEL BANCONE** Il concierge non è chi dà ai clienti le chiavi della camera, ma rappresenta l'albergo e l'attenzione che riserva agli ospiti.

ra, ma il rappresentante e simbolo dell'albergo e dell'attenzione che esso riserva a ogni ospite».

### Custodi di amori clandestini

Da che mondo è mondo gli alberghi sono teatro di incontri amorosi, spes-

so clandestini. «È così che il concierge diventa il testimone riservato di tresche amorose e il complice fidato di vip e personalità in vista», ammette Luigi Ricci dell'Excelsior di Napoli. Legati a «un senso deontologico che tutela la vita privata degli ospiti dei nostri alberghi», dice Paonessa, «i concierge garantiscono la discrezione e la riservatezza necessarie anche quando la situazione precipita». Lo conferma Luca Chiesa, attuale concierge dell'Hotel Splendido di Portofino, ricordando un cliente che l'aveva preso da parte e gli aveva detto: «Sono qui da tre giorni con la mia amante e ho incontrato il mio vicino di casa. Può verificare se alloggia qui? Me lo dica perché io me ne vado subito: la situazione è molto delicata». Ma Chiesa non poteva dargli quella informazione a causa della legge sulla privacy: «L'unica cosa che posso fare è non farvi incontrare», gli ha promesso Luca, che racconta: «È partito il gioco: un cliente stava in piscina, l'altro veniva mandato in barca. Uno prenotava il ristorante, l'altro veniva consigliato di mangiare fuori. Dopo un primo momento di diffidenza, il cliente si è lasciato guidare e alla fine ha detto che non era stata la sua vacanza ideale, ma si era divertito». Anche Walter Ferrari, storico concierge dell'Excelsior di Roma, dovette far uso di aplomb e riservatezza quando trovò sulle scale uno strano pacchetto: «Pensai che qualcuno l'avesse

## Vuoi fare il concierge? Ecco quello che devi sapere

**Qualità richieste.** «Un ottimo concierge deve innanzitutto sapersi relazionare con i clienti e per farlo deve conoscere almeno tre lingue straniere, sia parlate sia scritte. Deve inoltre avere una buona cultura generale, conoscere la città in cui opera e il suo territorio e avere un'ottima rete di contatti; soprattutto deve avere un'espressione cordiale e rassicurante e modi signorili», dice Michele Paonessa. «Non dimentichiamoci che è lui ad ascoltare il cliente e deve entrare in empatia con ogni personalità».

**Disponibilità di posti di lavoro.** I posti di concierges sono limitati. Oltre agli hotel 5 stelle (non tutti), solo pochi 4 stelle prevedono

questa figura. Attualmente comunque sono lievemente in crescita, vista la richiesta da parte della clientela individuale di alto livello.

**Dove e come presentare le domande di assunzione.** «Le domande di assunzione si presentano con allegato il proprio curriculum presso gli uffici delle risorse umane degli alberghi», spiega Paonessa. Segue la selezione.

**Quanto si guadagna.** Da 1.300 euro in su. «Un concierge ha un regolare stipendio sindacale che dipende dal tipo di livello di assunzione» dice Paonessa. «Lo stipendio è commisurato alle capacità del professionista», aggiunge De Rienzo. «Se si è addetti al ricevimento dei clienti, ad esempio, si hanno mansioni e orari precisi, quindi lo stipendio è quantificabile in maniera precisa. Quando a questa mansione si aggiungono tutte le altre, invece, entrano in gioco straordinari difficili da quantificare. La cifra inoltre dipende molto dal tipo di struttura in cui si lavora e dalla località in cui si trova l'hotel».







**PRONTI PER OGNI RICHIESTA** I concierge devono essere preparati alle richieste più strane frequenti quando i clienti sono particolarmente facoltosi.

## Quando il cliente è la mitica direttrice di *Vogue America*

✓ Mauro Delvai, storico concierge del Four Seasons di Milano, ricorda i soggiorni meneghini di Anna Wintour, la famosa direttrice di *Vogue America*. «Con me non è mai stata così terribile, ma certo trattava e tratta i suoi collaboratori a pesci in faccia!». I suoi rapporti con il personale alberghiero erano molto sporadici. Un esempio? **Se aveva bisogno dell'automobile fuori dall'albergo, pur trovandosi in camera, chiamava l'assistente a New York, la quale da lì contattava la reception:** «La signora Wintour vuole la macchina!». Con la Wintour viaggiava il suo assistente André Leon Talley. «Arrivava pieno di roba da mandare in tintoria: quelle di Milano per lui erano il top».



perduto e, un po' per curiosità e un po' per scrupolo, lo aprii. Era una bambola gonfiabile. La consegnai a uno dei manager dell'ufficio, il quale si raccomandò di non far trapelare il fatto per nessuna ragione al mondo». Non è certo stato l'unico episodio. «Vedevo sovente tornare facchini e governanti con "strumenti impropri" lasciati in camera, caduti dietro il letto o gettati nel cestino della spazzatura», aggiunge Walter Ferrari. «E mi veniva da sorridere pensando che quelle stanze erano spesso occupate da persone "insospettabili"».

## Una banana lunga 12 metri

«Devo fare un regalo ai miei figli. Sarò alle Barbados e vorrei farci arrivare la banana gonfiabile che hanno ai Bagni Fiore di Paraggi», ha comunicato un cliente a Luca Chiesa. Ma era il 20 dicembre, i bagni di Paraggi erano chiusi e la richiesta appariva proprio una mission impossible. Il cliente però insiste: «Parto domani, mi faccia arrivare il regalo in tempo per Natale». Così Chiesa si attiva, cerca e contatta l'azienda produttrice della banana gonfiabile, la fa addirittura aprire e organizza una spedizione all'ultimo minuto con corriere per farla arrivare a destinazione in tre giorni. «L'oggetto sgonfiato richiedeva un imballaggio di 12 metri, ma ce l'abbiamo fatta e l'abbiamo spedito. Non oso pensare come sia stato gonfiato e messo in acqua per Natale!».

## Il vanto di far parte dell'Associazione delle chiavi d'oro

✓ L'Uipa, Unione italiana dei portieri d'albergo les clefs d'or, le chiavi d'oro ([www.lesclefsdor.it](http://www.lesclefsdor.it)), è la sezione italiana dell'associazione Les Clefs d'Or ([www.lesclefsdor.org](http://www.lesclefsdor.org)), fondata nel 1929 in Francia. **Attualmente sono 335 i soci effettivi italiani e circa 4.000 sparsi in 45 Paesi di tutto il mondo**, tra cui Francia, Italia, Svizzera, Inghilterra, Germania, Stati Uniti, Benelux, Spagna per citare quelli con le più antiche e importanti tradizioni in questo settore. «In Italia non esiste una scuola per diventare concierge», dice il presidente Paonessa. «La formazione ha luogo direttamente presso le **conciergerie dei più prestigiosi alberghi italiani**, dove viene quotidianamente maturata l'esperienza di questo tipo di figura professionale.

Si cresce quindi grazie ai grandi maestri concierge italiani che garantiscono la continuità della nostra professione, aggiornata alle nuove tecnologie e alle esigenze dell'attuale mercato turistico mondiale».

Le regole per entrare a far parte dell'associazione sono molto restrittive: «**Non tutti i portieri d'albergo possono iscriversi alla nostra associazione.** Per farlo occorrono requisiti fondamentali come avere maturato un'esperienza di almeno 5 anni nella hall di un albergo e 2 in una portineria; dopo si presenta una domanda di Aspirante Concierge all'associazione di riferimento regionale che viene vagliata. Una volta accettata, verrà monitorata per tutto il percorso formativo di altri due anni durante i quali il Consiglio Direttivo Regionale deciderà o meno il passaggio a Socio Effettivo».

