

GRAND HOTEL ITALIA

## La metamorfosi degli alberghi a cinque stelle

Gabriele Villa

alle pagine 20 e 21

LA METAMORFOSI DELLE VACANZE

# Grand Hotel Italia

*Gli alberghi di lusso non vanno più di moda. Sono amati dai nuovi ricchi ma oggi il vero «jet set» sceglie la privacy delle ville*

di **Gabriele Villa**

**C**amera con vista. Sull'Italia. Grandi alberghi o piccoli e spartani alloggi? Vacanze «tutto compreso» o sempre più emuli di Indiana Jones in cerca di avventure per inventarsi itinerari individuali e personalizzati? In buona sostanza, com'è cambiato e come cambierà il turismo anzi, il modo di fare turismo in Italia? Domande che sorgono spontanee sfogliando le pagine di *Grand Hotel Italia* (Add editore) il libro in cui Nicolò de Rienzo ha raccolto le confidenze e i segreti dei grandi portieri dei più grandi alberghi italiani. I grandi alberghi, appunto. Ci si va ancora? E quale tipologia di turisti li frequenta? E i grandi portieri, carismatiche e professionali figure, ci sono ancora?

Il Codacons ci fa sapere che le vacanze quest'anno riguardano circa 32 milioni di italiani, al pari dello scorso anno. A cambiare, seppur lievemente, sarà il budget di spesa relativo alla villeggiatura. Le famiglie spenderanno complessivamente circa 16,4 miliardi di euro durante le vacanze estive tra alloggi, servizi, svago, cibo, eccetera, con una previsione di crescita del +2,5% rispetto al 2015. La meta preferita dei vacanzieri resterà comunque l'Italia il 75% delle famiglie prevede infatti di rimanere entro i confini del nostro Paese e anche quest'anno la Puglia si conferma la destinazione prediletta degli italiani, scelta dal 18% delle famiglie, seguita da Sicilia (15%), Toscana (12%) e Liguria (10%) contro un 25% che è intenzio-

nato a trascorrere le vacanze all'estero. Turisti, dunque.

### NUOVI TURISTI

E non per caso. Ci accompagna in questo viaggio nei viaggi, la professoressa Enrica Amato, direttrice del dipartimento Scienze Sociali dell'università Federico II di Napoli. «Direi che la prima distinzione da fare è tra quei turisti che ancora si rivolgono ai tour operator e preferiscono, per non andare incontro a problemi o difficoltà di sorta, i viaggi organizzati, e chi usufruisce di tutte le possibilità offerte di internet. Il turismo autogestito è soprattutto il turismo a breve, medio raggio, mentre un altro dato importante - sottolinea la professoressa Amato - riguarda il tempo di permanenza nelle strutture: oggi la media è di nove notti, anche per le vacanze estive. Quindi un turismo mordi e fuggi che ha cancellato definitivamente il modello tradizionale della villeggiatura e si articola in più vacanze del tipo lunghi weekend durante l'anno. In questo contesto un loro appeal lo hanno anche bed and breakfast e agriturismo, mentre le crociere, che una volta erano un'opportunità per pochi, ora hanno sostituito il villaggio vacanze. Fanno e faranno sempre più numeri ele-

vati perché rappresentano la vacanza abbordabile economicamente dove non devi pensare a nulla perché c'è chi pensa a sfamarti, farti divertire e veglia sui tuoi figli».

A questo punto viene da chiedersi dove è finita la clientela dei gran-

di alberghi. E com'è cambiata.

Se Franco Galano, storico portiere del Regina Isabella di Ischia, nel libro la pensa così: «I clienti di un tempo erano sì milionari, ma molti si erano fatti da sé e non erano poi così pratici nel viaggiare, non conoscevano le lingue, non erano scaltri, quindi in un certo senso noi li completavamo e loro si affidavano a noi. Giovanni Borghi, detto "Cummenda", incarnava alla perfezione quella tipologia di ospite».

### CLASSE ADDIO

«Era un imprenditore di Milano, il re degli elettrodomestici, fondatore della Ignis, un brontolone che ebbe il colpo di genio di trovare la gallina dalle uova d'oro diventando uno dei grandi industriali del Nord. E quella era una clientela non rozza, tutt'altro, ma che doveva ancora imparare a gestire una vita di agio. Avevano sofferto per arrivare dov'erano e godevano nel farsi servire».



È anche vero che Luciano Langel-

la, portiere dell'Excelsior di Napoli, tiene a precisare che: «Non tutti i clienti sono divertenti e non tutti hanno classe. C'è una tipologia di ospite che, purtroppo, negli anni è cresciuta. E noi avevamo il capostipite: "il pidocchio rivestito". Un personaggio che aveva fatto i soldi in poco tempo, arrivava con Ferrari e segretaria, lui cinquantenne e lei venticinquenne, messa lì a sedere, bella figliola. Aveva il deca in mano e urlava: "Mi parcheggia la macchina?" Quei soldi mi facevano comodo però era fastidioso. La famiglia

Zanussi, gli Agnelli, i Cameli arrivavano in maniera discreta, da veri signori. Il pidocchio rivestito non sapeva nemmeno come fare girare la porta. Un ragazzo di porta, come sono stato io all'inizio della carriera, impara subito a riconoscere le persone: chi non sa entrare in una porta girevole è un pidocchio rivestito».

«Sicuramente coloro che scelgono oggi i grandi alberghi sono persone che hanno disponibilità economiche, ma questo non significa - puntualizza la professoressa Amatu-

ro - che appartengano a quello che, una volta, era definito il *jet set*. Perché il *jet set* vero di oggi preferisce soluzioni che garantiscano la privacy, come l'ospitalità di amici di pari livello o altre soluzioni più esclusive. È un dato di fatto che il grande albergo oggi ha sicuramente perso quell'aura di fascino.

«Tanto che, per la legge del marketing, anche le strutture più lussuose si appoggiano ai siti internet per riempire le camere. Diciamo che la gente che frequenta i grandi alberghi non è la stessa gente di un tempo. È certamente cambiata, questo è fuori di dubbio, ma tutto è da ricondursi alla perdita di educazione generale, nella maggiore aggressività che ha contaminato un po' tutti e che ha abbassato il livello di rispetto e di attenzione per tutti gli altri».

#### CUSTODI DEI SEGRETI

«Ma è pur vero che, soprattutto, è aumentato il numero delle persone che viaggiano, mentre prima erano pochi quelli che potevano permettersi di viaggiare. E nel futuro del turismo vedo una sorta di polarizzazione: un turismo in cui sei comple-

tamente gestito da qualcun altro e un turismo sempre più fuori dai circuiti di organizzazione caratterizzato sempre di più da quegli individui che se lo possono permettere e che hanno gli strumenti culturali, come le conoscenze delle lingue e l'intraprendenza, per permetterselo».

Professoressa Amaturò, una battuta sui grandi portieri dei grandi alberghi: «Persone cui rivolgersi, sapendo di contare sulla professionalità di chi hai di fronte. Figure storicamente preziose in grado sempre e comunque di poterti fornire tutto ciò che ti serve. E, soprattutto, fidati custodi dei tuoi segreti».

E lasciamo che sia Angelo Cipollina, chef concierge all'Excelsior Palace hotel di Genova a confermarcelo: «Questa professione ti mette in condizione di lavorare con lo straordinario ma richiede un'applicazione e una predisposizione altrettanto straordinarie. Le persone credono che il concierge sia quello che dà le chiavi al banco, buongiorno e buonasera. Non è mai stato così e mai lo sarà. La nostra figura è indispensabile per un certo tipo di clientela. I migliori clienti, quando entrano e riconoscono le chiavi, ti dicono: «Oh, un "clef d'or"», e ti dà una gratificazione pazzesca, perché lo dicono sapendo che cosa rappresenta e sottintendendo: siamo a posto».



per saperne di più

#### Libri

*Grand Hotel. Il mondo visto da trentacinque camere d'albergo* di Carlo Rossella (Mondadori)

#### Film

*Grand Hotel* di Edmund Goulding con Greta Garbo (1932); *Grand Hotel Excelsior* di Castellano&Pipolo con Adriano Celentano, Eleonora Giorgi, Enrico Montesano, Carlo Verdone, Diego Abatantuono (1982)

#### Internet

[www.federalberghi.it](http://www.federalberghi.it), associazione degli albergatori italiani

#### COME SONO CAMBIATI I CINQUE STELLI

Il mondo è cambiato come i clienti dei grandi alberghi. Lo confermano racconti dei concierge: «Non tutti i clienti sono divertenti e non tutti hanno classe. C'è una tipologia di ospite che, purtroppo, negli anni è cresciuta. E noi avevamo il capostipite: "il pidocchio rivestito".

16,4

In miliardi di euro, il budget di spesa delle famiglie italiane per le vacanze estive 2016, con una crescita del 2,5% rispetto all'anno precedente (fonte Codacons)

75%

Tre italiani su quattro resteranno nel Bel paese. La destinazione preferita è la Puglia (18%), seguita da Sicilia (15%), Toscana (12%) e Liguria (12%)

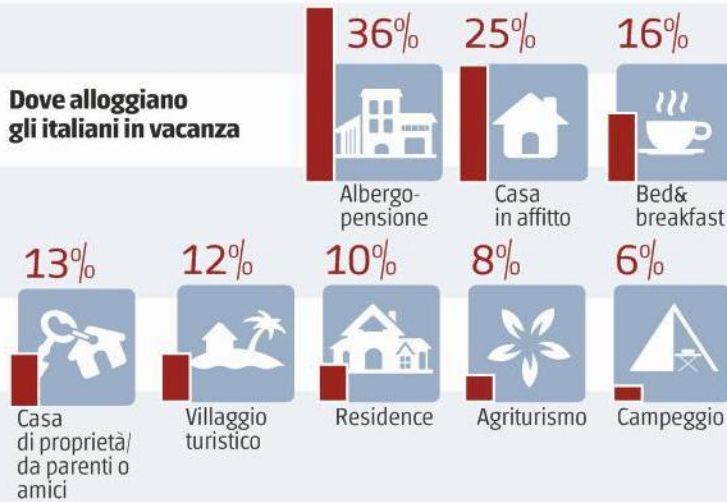
32

I milioni di italiani che quest'anno partiranno per le ferie estive, nonostante la crisi dei consumi. Una cifra che rimane invariata rispetto allo scorso anno

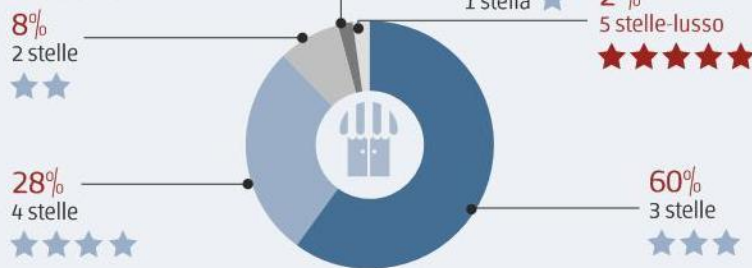
I «conciierge» raccontano come in cinquant'anni sono cambiati i clienti (quasi sempre in peggio)

## LA FOTOGRAFIA

### Dove alloggiano gli italiani in vacanza



### Gli alberghi



### I giorni di ferie



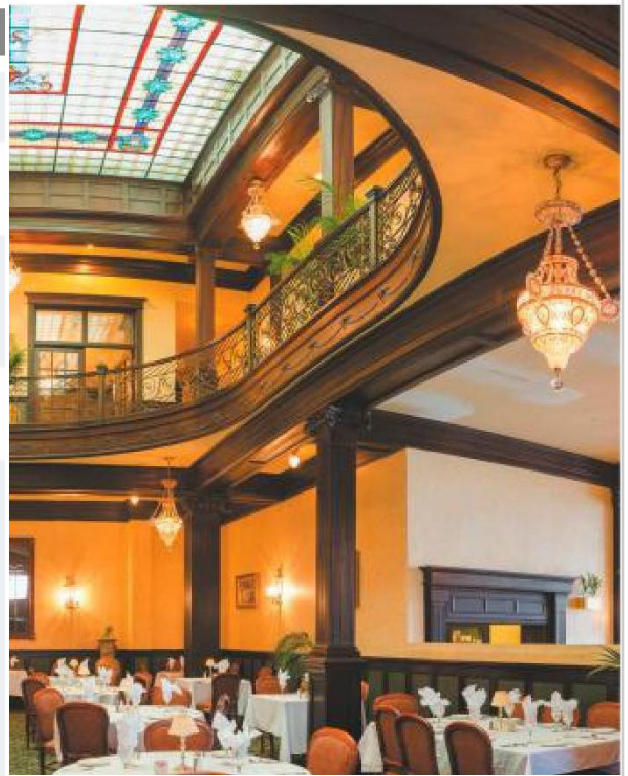
### La spesa a persona



### Quando vanno in ferie



### Dove vanno



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

