

NASCE LA RETE PIÙ GRANDE D'ITALIA.

la Repubblica

WINDTRE

Periodico Dipendente di diritto

Illeggi

Stanzione Credito Fondelli

www.repubblica.it

Mercoledì 18 marzo 2020

Oggi con Design

€ 1,50

Il Papa: "Non sprecate questi giorni difficili"

Intervista a Francesco: "È vero quanto ha scritto Fabio Fazio su Repubblica. Dobbiamo ritrovare la concretezza delle piccole cose verso chi ci sta vicino: un piatto caldo, una carezza, un abbraccio. Ritornare a parlarsi"

di Paolo Bonfanti

In questi giorni difficili proviamo attraverso piccoli gesti di vicinanza e solidarietà verso le persone che sono a noi più vicini, ma anche di ascolto e cura, un bene in questi momenti. Ho pensato che potesse essere utile, come gesto di vicinanza, un libro di preghiere per questi giorni difficili, dedicato alle persone che sono con noi, con affetto e amore. Con il titolo "Preghiere per questi giorni difficili" per il momento gli chiedo di essere gentile.

in 18 pagine, € 1,50



Il pontefice in una chiesa romana. In alto: il papa in un momento di preghiera in una chiesa romana

La fiducia dei naufraghi

di Ezio Mauro

Conosco l'esperienza di essere un naufrago. Ho vissuto questa esperienza in un momento della mia vita, quando ero un giovane e mi trovavo in una situazione di estrema difficoltà. Ho vissuto questa esperienza in un momento della mia vita, quando ero un giovane e mi trovavo in una situazione di estrema difficoltà. Ho vissuto questa esperienza in un momento della mia vita, quando ero un giovane e mi trovavo in una situazione di estrema difficoltà.

Nelle chiese romane ho chiesto a Dio di bloccare l'epidemia. Ho pregato così: Signore, fermala con la tua mano

VIRUS, IL MODELLO VENETO

Scontro sui tamponi Per farli a tappeto ne servono 800 mila

Le stime sono più di 20 mila, i servono 2500. Appello della Protezione civile: "Ritornate a casa"

La città di Padova, Regione Veneto, è stata la prima a sperimentare il tamponamento di massa. Il modello è stato adottato in tutta Italia. Le stime sono più di 20 mila, i servono 2500. Appello della Protezione civile: "Ritornate a casa".

Roberto Fico: "I parlamentari sono come i medici, no al voto digitale"

di Riccardo Di Biase

NASCE LA RETE PIÙ GRANDE D'ITALIA.

WINDTRE

**L'hotel
Il St. Paul di Minneapolis
con Ceramiche Piemme**

Per chi ha sempre poco tempo, il St. Paul di Minneapolis ha un grande vantaggio: è collegato direttamente all'aeroporto da una passerella. L'edificio di 12 piani, fasciato da grandi lastre di vetro, è in coerenza architettonica con l'hub cittadino.

Gli interni, che dichiaratamente richiamano i laghi del Minnesota, hanno nei bagni pavimenti e rivestimenti di Ceramiche Piemme, in particolare della collezione Purestone, con il tipico design tridimensionale.



A. Amici
Un bravo concierge è naturalmente ben disposto nelle relazioni con gli altri. Cuccioli compresi

2.0 e un po' "pazzo" Evoluzione del concierge

Una professione rivoluzionata da internet. Berniero Gallotta, responsabile della formazione nazionale, ci racconta come cambia

di Elisa Poli

Una cena vietnamita, un completo stirato, un servizio di baby-sitting, all'ultimo momento e in pochi minuti, ma per lui niente è impossibile. Potremmo descrivere così il concierge, semplicemente. Questa figura di riferimento all'interno degli hotel di lusso deve avere spiccate doti organizzative, relazionali e, sì, anche psicologiche. «Per fare questo mestiere ci vuole un'attitudine innata: il piacere di stare con le persone. A me piace chiamarlo il "Concierge Factor", così lo spiego ai ragazzi a cui faccio formazione. Per soddisfare le aspettative di chi hai davanti devi infatti intuirne le esigenze, se possibile anche prima che vengano espresse», ci spiega Berniero "Bernie" Gallotta, Gallotta, o "The Crazy Concierge", come si è rinominato su Instagram, potete trovarlo all'accoglienza al Grand Visconti Palace Hotel di Milano (grandvisconti.com). Ha iniziato nell'ambito dell'accoglienza turistica, viaggiando e vivendo all'estero, nel Regno Unito, in Nordafrica, ai Caraibi: «Mi sono innamorato del mondo del turismo. E ho imparato bene le lingue, che sono fra le (tante) competenze necessarie per questo lavoro». Poi ha lavorato al front office negli alberghi, approdando al Visconti Palace Hotel dove gli è stata affidata la concierge nel 2008. Ed è la passione che l'ha portato a fare carriera all'interno della Uipa (Unione italiana portieri d'albergo, ramo italiano della prestigiosa rete Les Clefs d'Or che riunisce i migliori concierge del mondo: «Da allora ho inseguito i miei sogni, raggiungendo successi come quello di diventare presidente Alpa (Associazione Lombarda portieri d'albergo) Les Clefs d'Or, segretario generale Les Clefs d'Or Italia e ora vicepresidente Les Clefs d'Or Italia nonché responsabile della formazione nazionale Uipa Academy». Un progetto che Gallotta ha voluto in prima persona, infatti, è quello formativo dell'Alpa Academy, con la collega Silvia Sperandio. Un'iniziativa di successo che ha dato via a collaborazioni con docenti e scuole come l'Istituto professionale per l'ospitalità alberghiera "Carlo Porta" e che ora è stata estesa in tutto il Paese, per ade-



A. Vulcanico
Trovate Berniero Gallotta, e tutta la sua energia, anche su Instagram cercando @thecrazyconcierge

grazie a funzioni automatizzate come la consegna delle chiavi e la registrazione, ma una struttura senza accoglienza, che capisca le esigenze dell'ospite in toto, non ha davvero ragion d'essere. Il concierge si è già evoluto e ancora si evolverà». Il fattore umano, l'empatia, l'interazione sono davvero il fulcro di questo lavoro, e in tempi come questi, ben sempre più preziosi: «L'essere umano ha bisogno di energie vitali, il concierge c'è anche per questo, per sorriderti e farti sentire accolto. Come seri professionisti, certamente, dobbiamo continuare a specializzarci per stare al passo coi tempi e fortificare le competenze».

Le richieste più strane? «Mi è stato chiesto da un ragazzo il numero di un'ospite che aveva visto parlare con me e che avrebbe voluto conquistare. Ecco, domande come queste non sono esaudibili, per ovvie ragioni di privacy. Altre volte mi metto al lavoro con fantasia: in hotel un bambino straniero ha dimenticato il suo amato peluche. Tra finito al servizio lavanderia, e dopo una settimana siamo riusciti a recuperarlo. Ma prima di rimandarglielo, d'accordo con i genitori, ho inviato per qualche giorno al bimbo le foto del peluche "in tour" a Milano. Fino a quando non ho mandato lo scatto del peluche sull'aereo, pronto per tornare a casa da lui. È stato divertente inventare una storia, una favola 2.0». Insomma per qualsiasi desiderio, c'è The Crazy Concierge. «Basta che sia legale», sottolinea sorridente Gallotta.

guare le competenze dei colleghi. Un passo necessario in quanto questa professione è molto cambiata, anche con l'avvento di internet e dei social. «Ho iniziato 12 anni fa, e l'ho vista mutare: si è passati dal totale "vuoto" informativo del cliente, al proliferare di siti che offrono indirizzi e di tutto e di più, si tratta oggi di fare da filtro, da trait d'union tra la realtà e ciò che circonda, e ha già trovato, l'ospite. Il concierge lo indirizza sull'opzione più adatta e agisce direttamente, prenotando per esempio, a nome suo», spiega Gallotta. Ma allora non c'è il rischio che questa figura scompaia? «Sembra semplice sostituire tutto con le macchine, ma non lo è. La reception, per esempio, potrà non esserci più,



A. Accoglienza di lusso
La hall del Grand Visconti Palace Hotel, a Milano, dove lavora Gallotta

DALDAIE - RISCALDAMENTO - SISTEMI IBRIDI - BIOMASSA - SOLARE TERMICO - CLIMATIZZAZIONE - GENERATORI HIGH THERM

Unical

www.unical.it

original

LA GALDAIA D'ARREDO OSA È LA PRIMA GALDAIA NELLA STORIA PREMIATA CON IL COMPASSO D'ORO