

“Intraprendenza e curiosità”

Il settore congressuale è un driver importante per ogni impresa alberghiera, è un fattore di crescita. Ne parliamo con Carlotta Ferrari, direttrice di Destination Florence

di Angelo Candido

Carlotta Ferrari è nata a Carrara, ma a 19 anni, a Firenze per l'università, si è totalmente innamorata del capoluogo toscano e non se n'è più andata. Conosce la città negli angoli più nascosti e, con il team di Destination Florence, promuove il territorio a 360°, con passione e professionalità.

Carlotta, ci racconti il tuo percorso dagli inizi fino al tuo attuale lavoro nel destination management?

Ho cominciato come molti di noi, con il famoso microfono in mano in sala, per mantenermi all'università. All'epoca, si usava molto fare la hostess ai congressi. È stato un modo per avvicinarmi a questo mondo da dietro le quinte. Che ovviamente mi ha dato l'opportunità di conoscere le persone che lavoravano in questo settore e da lì, pian piano, ho iniziato: dapprima in un'agenzia di organizzazione di eventi, poi nel mondo dell'hôtellerie, in particolare come consulente di piccole strutture ricettive nella città di Firenze e poi sono approdata al destination management attraverso Destination Florence che adesso curo.

C'è una passione particolare che ti spinge a continuare a lavorare in questo campo?

Più di una, direi. Questo è un lavoro per grandi appassionati, come del resto dovrebbe essere ogni attività, fatta con pas-

sione. Il mio consente di metterti in relazione, a confronto con le altre persone e questo contribuisce, secondo me, a una grande crescita anche professionale. Poi mi piace molto risolvere i problemi, quindi stare nel mezzo tra il mondo delle Istituzioni e della politica e il mondo dei privati e cercare di mediare, per trovare soluzioni che facciano crescere il territorio. È una delle cose che sicuramente mi appassiona di più.

Problem solving e capacità di ascolto. Quali sono altre attitudini e competenze che, secondo te, sono importanti in chi inizia a lavorare nel tuo settore?

Il problem solving e la pazienza restano al primo posto della classifica. Sicuramente è necessaria una grande capacità di analisi del contesto, del settore e dei dati all'interno dei quali ci si muove, la capacità di organizzare e coordinare, perché noi organizziamo e coordiniamo, alla fine, una filiera portatrice dello stesso grande interesse ma comunque composta da aziende di diversa natura e, infine, la definizione delle strategie per la crescita del territorio. Queste sono le macrocaratteristiche dentro il problem solving e, come elemento nuovo, inserisco anche la capacità di far dialogare il pubblico e il privato, un aspetto interessante ma che richiede molta pazienza.



Il problem solving è riuscire a risolvere in tempo reale quei problemi che ci sono sempre, nell'attività congressuale come in quella alberghiera. Hai qualche aneddoto da raccontare?

Aneddoti che hanno chiesto la capacità di problem solving ne potrei raccontare a migliaia, tra cui il fatto che, magari per visite istituzionali di Presidenti di altri Paesi, a quattro ore dal nostro evento più importante durante il quale premiamo gli ambasciatori della città, ci è stata tolta la sede e quindi abbiamo dovuto gestire, in poche ore, centinaia di ospiti. Oppure, aneddoti più personali o di soddisfazione, quando solo due anni fa sono stata trascinata, contro il mio volere, a una cena di gala in occasione della nostra fiera più importante. Ero molto scocciata di stare lì e molto annoiata, e mentre mangiavo distrattamente il presentatore raccontava la mia biografia per darmi un premio alla carriera: me ne sono accorta solo alla fine della presentazione.

Oltre ai consigli già dati, cos'altro indicheresti a chi decide di iniziare una carriera nel settore congressuale?

Lavorare nel mondo dei congressi può dare enorme soddisfazione e, come in tutti i settori, credo sia importante avere, oltre la professionalità, anche una buona dose di intraprendenza e di curiosità. Questo è un mestiere che non si limita affatto al mero aspetto organizzativo. Dietro al congresso c'è un mondo intero, ci sono le università e le scoperte scientifiche, c'è un incontro tra popoli e culture diverse e la possibilità di toccare con mano la crescita della destinazione in cui ti trovi. E non solo dal punto di vista economico, ma anche culturale e molto spesso scientifico, perché acquisire un congresso vuol dire anche una comunità di scienziati che lavora nel territorio. Quindi il mio consiglio è di prendere il massimo che questo lavoro ti può dare. Anche perché l'attività può offrire, secondo me e proprio per questo, grandissime opportunità e anche la possibilità, un domani, di prendere altre strade, le più diverse.



“Lavorare nel settore dei congressi può dare enorme soddisfazione, dietro al congresso c'è un mondo intero”

Tecnologie come intelligenza artificiale, metaverso, le varie innovazioni, come pensi che trasformeranno il modo di lavorare nel settore congressuale? E la concorrenza? So che devi gestirla non solo tra diverse strutture, ma anche tra diverse destinazioni...

La competizione fa parte del nostro quotidiano. Senza entrare troppo nello specifico, per acquisire un congresso si partecipa a dei veri e propri bandi di gara, dove si compete con altre città con caratteristiche simili e ognuno di noi mette in campo il meglio che può offrire. E sono molti gli aspetti su cui si viene giudicati: la

bellezza del territorio, purtroppo per noi, non è sempre al primo posto. Si giudica l'aspetto scientifico, logistico, il rapporto qualità/prezzo. Ci si abitua a competere e questo va vissuto come un continuo stimolo al miglioramento, a trovare soluzioni sempre più vantaggiose per i clienti e anche spingere città e istituzioni a progredire sempre di più. Per questo il congressuale viene considerato un volano per il territorio. Dal punto di vista tecnologico non nascondo che noi del MICE siamo sempre stati visti un po' come dei dinosauri del turismo, perché il nostro è un settore dove ancora la stretta di mano vale tutto e il contatto tra persone è fondamentale. Però, complice la pandemia, abbiamo iniziato a correre anche noi e adesso nei congressi c'è sempre l'ospite in ologramma o comunque delle tecnologie molto avanzate e ritengo, anche nel caso dell'intelligenza artificiale, che ci possa essere un grande supporto per le destinazioni come per gli organizzatori dei congressi. Il segreto è saperla usare e non farsi usare, essere all'avanguardia e saper trarre tutti i vantaggi da quello che la tecnologia ci offre. Senza subirla o esserne spaventati.