

# “Entusiasmo e flessibilità”

Fabio Ferrari, capo ricevimento dell'Hotel Bertelli di Madonna di Campiglio, ci racconta come si svolge il suo lavoro e le qualità che servono per farlo al meglio

di Angelo Candido

**S**e, come si racconta, l'opinione che ci facciamo sulle cose avviene nei primi sette secondi, allora possiamo dire che il ricevimento, appena entriamo in un albergo, ci dà l'immagine che poi conserveremo più a lungo di quella stessa struttura. Quindi, il ricevimento è particolarmente importante in una struttura ricettiva, perché è come se fosse il suo biglietto da visita.

Ne parliamo con Fabio Ferrari, capo ricevimento dell'Hotel Bertelli di Madonna di Campiglio.

**Fabio, qual è stato il tuo percorso all'interno del mondo turistico-ricettivo-alberghiero?**

Una volta finita la scuola ho lavorato in più attività turistiche, non subito in albergo. Poi, dopo essere stato impegnato all'ufficio turistico di Madonna di Campiglio e Vinzolo, ho inviato il curriculum all'Hotel Bertelli. A essere sinceri, era un lavoro che non avevo mai fatto, ma mi era stato detto che cercavano del personale da uno dei capi dell'azienda del turismo di allora e ho provato. Era aprile 2018, ormai sono sei anni. Sono partito come normale impiegato alla ricezione e poi pian piano, nel tempo, sono diventato capo ricevimento.

**Qual è la cosa che ti appassiona di più del tuo lavoro?**

Sicuramente il fatto che si è a contatto con la gente, ogni giorno e con persone diverse. È anche bello conoscere tante culture: anche se solo per pochi giorni, mi piace avere un confronto con diversi tipi di turisti che arrivano da varie parti del mondo. Ed è bello perché ci sono momenti più formali e altri dove si scambia qual-



*“Flessibilità, sorriso ed empatia, sia tra colleghi sia con la clientela, per sé stessi e per la riuscita del lavoro, che è far stare bene l'ospite”*

che parola, fino a diventare quasi “amici” degli ospiti. E questa è indubbiamente la cosa che mi piace di più.

**Per questo contatto giornaliero con persone anche lontane dalla nostra**

**quotidianità, a tuo avviso quali competenze particolari bisogna avere? E su cosa bisogna puntare nella propria formazione?**

Penso che bisogna essere anche un po' portati caratterialmente per stare in mezzo alla gente, non tutti riescono a essere aperti. Bisogna essere il più possibile flessibili perché poi, logicamente, gli ospiti hanno tante richieste e magari alcune non rientrano nelle competenze di quello che è prettamente l'ambito lavorativo e, quindi, bisogna essere capaci di accontentare un po' tutti. Di conseguenza, a volte è necessario avere anche tanta pazienza e cercare di far andare le cose nella migliore maniera possibile, sempre pensando alla soddisfazione del cliente.

**Pazienza e capacità di essere flessibili, cioè problem solving. Hai qualche aneddoto da raccontare, qualcosa di particolare o significativo che ti è capitato in questi anni?**

Non è proprio un racconto in sé, ma un insieme di piccoli aneddoti, nel senso che, con la moltitudine di persone che si conoscono bisogna essere, a mio avviso, anche capaci di captare un po' le opportunità, magari conoscendo gente che lavora pure in diversi ambiti, con diverse passioni. Ma la capacità di crearsi contatti è una cosa secondo me molto interessante. Mi è successo di avere contatti anche al di fuori del lavoro, avere stretto delle amicizie oppure aver avuto delle opportunità lavorative anche in altri ambiti. Può piacere o meno, ma questo lavoro porta anche queste possibilità.

**Questa intervista è diretta principalmente a un pubblico di ragazzi che si**

**affacciano per la prima volta nel mondo del lavoro, che vogliono capire bene di cosa si tratti. Dalla tua esperienza – nonostante la giovane età sei un capo ricevimento – che consiglio daresti a un coetaneo per seguire la tua strada?**

Mi baso su quello che dicevo prima. Sicuramente, essere flessibile perché il mio non è un lavoro schematico, c'è sempre qualcosa di inaspettato. Ed essere capace di gestire soprattutto i tempi perché, anche se i due reparti possono essere separati, ci si occupa sia di front office che di back office e bisogna essere capaci di controllare le tempistiche perché poi, comunque, si sa che l'imprevisto è sempre dietro l'angolo. Ed essere entusiasta e curioso e, se capita di doversi fermare al lavoro oltre il proprio orario, va fatto perché è importante. Ricapitolando: flessibilità, sorriso ed empatia sia tra colleghi sia con la clientela, per sé stessi e per la riuscita del lavoro, che è far stare bene l'ospite.

**Quindi, disponibilità. Se tu dovessi descrivere il tuo percorso, dagli inizi a oggi, come definiresti il tuo ruolo di capo ricevimento, molto importante nelle aziende alberghiere?**

La prima fase è sicuramente l'apprendimento: io ho cercato di imparare il più possibile da colleghi con molta più esperienza. E poi, molto semplicemente, come negli altri lavori, darsi da fare cercando di metterci passione. Come dicevo prima, è un lavoro per cui secondo me bisogna essere portati, non tutti riescono a stare in mezzo alla gente. E io anche con passione ed entusiasmo sono arrivato ad avere questo ruolo.

**Oggi ci sono nuove tecnologie, l'intelligenza artificiale, i software che vi aiutano a fare quello che prima erano mansioni svolte personalmente con il cartaceo e che ora necessitano di conoscenze informatiche. Pensi che il tuo lavoro, nell'era sempre più digitale, possa cambiare? E come?**

Parlando anche con il mio capo, che mi spiegava come si è evoluto il lavoro anche negli anni Novanta e decisamente dal Duemila in poi, c'è stato un bel cambiamento, a cominciare dall'invio dei preventivi rispetto a una volta, quando si faceva tutto al telefono. Ma anche il planning era tutto cartaceo. Lui mi ha sempre detto che, senza dubbio, è cambiato molto il modo di lavorare, però si creano nuovi compiti. Oggi, ad esempio, non c'è più bisogno di mandare le schedine manualmente alla questura però, comunque, ci sono altre mansioni che richiedono questi nuovi strumenti. E una figura come la nostra sarà sempre importante, perché il contatto umano, secondo me, è una di quelle cose che all'ospite resta più impresso una volta tornato a casa. Quelle quattro parole al check-in o in un momento della vacanza sono più incisive di quanto, magari, sia "tecnologico" l'albergo. Quindi, sicuramente e specialmente in località turistiche, una figura umana alla reception credo che rimarrà un punto fondamentale.

# I vostri versi

*Il portiere di notte nel buio lavora silenzioso  
con lo sguardo attento e con spirito coraggioso,  
procede con passo fermo ma senza alcuna fretta  
certo che un lungo e impegnativo lavoro lo aspetta.  
Di notte le ombre danzano sui muri  
fra progetti in fieri e tempi oscuri  
lui sarà una sentinella discreta  
e si augura che la notte trascorra quieta.  
Ode tutti i passi e ogni lieve suono  
ma talvolta il silenzio è interrotto da un frastuono  
sarà forse un ospite o un forestiero  
o forse il vento o un pericolo vero.  
Ogni tanto per la hall fa un giro  
e lui è attento e presente senza respiro  
e quando il sole lentamente si desta,  
va a casa, chiude gli occhi e il riposo è la sua festa.*

Raffaele Crispo  
Elvis Ronzoni

