



## WOMEN UP

### ENTUSIASMO E PASSIONE, LE CHIAVI DELL'OSPITALITÀ A SIRMIONE!

Valentina e Manuela raccontano la loro esperienza di direttrici all'Hotel Porto Azzurro-Ristorante La Sirena.



**S**irmione, perla del lago di Garda. Un bellissimo hotel recentemente ristrutturato, un ristorante dalle proposte gustose e stuzzicanti, lo splendore del lago di Garda... ecco la splendida cornice che accompagna il lavoro di queste due ragazze con entusiasmo da vendere!

Incuriositi dalle molteplici recensioni positive lasciate sul più famoso portale di valutazione dei viaggiatori di tutto il mondo (Tripadvisor.com), abbiamo deciso di conoscere le direttrici dell'Hotel Porto Azzurro – Ristorante La Sirena, Valentina Corfani e Manuela Romano, per meglio comprendere il motivo che ispira i Clienti ad accrescere e comunicare la brand reputation di questa struttura. La risposta è immediata: passione per il proprio lavoro! Questa è la chiave di tutto, la carica che porta queste due giovani ragazze a lavorare incessantemente da mesi accogliendo migliaia di Clienti con un caldo sorriso e tanta professionalità.” In questo lavoro”, affermano, “non esistono sabato o domenica, feste nazionali o ponti di vacanza, ma al contrario, è proprio in queste

occasioni che si deve lavorare ancora di più!”. Dirigere un hotel con 52 camere e un ristorante aperto anche alla clientela non alloggiata non è semplice, ma con dedizione, spirito di sacrificio e costanza, tutto sembra concretizzarsi con ottimi risultati. Chiediamo quali siano le competenze specifiche del lavoro di direttore di una struttura ricettiva e otteniamo una lista di mansioni davvero sorprendente: selezione e gestione di tutto il personale (pulizie, sala ristorante, cucina, bar), organizzazione di tutte le attività logistiche dell'hotel e del ristorante, promozione, vendita, marketing e social marketing, rapporto diretto con il Cliente, promozione del territorio, amministrazione e contabilità, analisi di mercato, gestione dei fornitori e degli approvvigionamenti... Probabilmente nessuno penserebbe mai che ricoprire questo ruolo possa essere così complesso ma in realtà prevede competenze a 360° e una capacità di problem solving non indifferente... “Bisogna sempre essere pronte a tutto, a qualsiasi richiesta o esigenza del Cliente, per coccolarlo e seguirlo durante tutto il soggiorno” – ci racconta Valentina. “Ricordiamoci”, spiega



Manuela, “che dobbiamo relazionarci con persone di qualsiasi nazionalità e cultura, con tutto l’impegno e la conoscenza dei diversi usi e costumi che ne deriva”.

Parlare con Valentina e Manuela suscita molti spunti interessanti. Ci troviamo ad analizzare il trend della stagione appena trascorsa. La prima considerazione è stata sicuramente positiva: nonostante la crisi mondiale che ci attanaglia, il settore turistico ha saputo resistere. Un dato preoccupante, però, è dato dal netto calo di turisti italiani, che hanno puntato principalmente a una vacanza mordi e fuggi. Fortunatamente le presenze straniere si sono rivelate determinanti e in forte crescita. I tedeschi hanno rappresentato una fetta consolidata del fatturato della struttura, come olandesi, svizzeri, belga, inglesi e irlandesi, israeliani, ma altre nazioni hanno molto apprezzato il lago e le sue proposte: i paesi nordici, per esempio, che quest’anno hanno predominato soprattutto nel mese di giugno e luglio e i paesi dell’est europeo che pian piano stanno conquistando una consistente percentuale di mercato.

Per quanto riguarda la conoscenza del nostro bel Paese, viene evidenziato l’ottimo livello di preparazione dei clienti ospitati. Infatti, grazie a internet, ai portali di recensione e ai siti di prenotazione online, il Cliente confronta, si crea delle aspettative ben precise, si documenta e al termine della sua vacanza si sente in dovere di commentare i pro e i contro della sua esperienza. “Internet può essere un’arma a doppio taglio”, conferma Valentina, “ma oggi non è possibile isolarsi dalla Community, anzi bisogna rimboccarsi le maniche e fare del proprio meglio affinché il potenziale Cliente scelga il tuo hotel e alla fine del soggiorno esprima la sua soddisfazione creando un effetto tam tam molto proficuo. Far parlare di sé e avere una bella immagine è diventato un must al quale non ci si può esimere!”. Valentina e Manuela credono molto anche nel Social Marketing come ottimo strumento di comunicazione

da utilizzare sia per la fidelizzazione che per la promozione. Facebook, Twitter, Foursquare... creano un dialogo alla portata di tutti, che completa un progetto di comunicazione che al giorno d’oggi deve essere alla base di qualsiasi realtà commerciale. L’utilizzo di Internet e dei Social Network non è una moda passeggera, ma un cambiamento culturale. Basti pensare che il Turista continua a interagire durante tutto il suo soggiorno: pubblica foto, commenta, segnala la sua posizione attuale, cerca informazioni, consulta mappe e guide... e tutti gli “amici” collegati vengono aggiornati e incuriositi, creando un passaparola eccezionale e gratuito.

Per poter creare questo passaparola interessante e positivo, è indispensabile avvalersi del sostegno di un team giovane, competente e molto motivato, capace di viziare l’Ospite, facendolo sentire a casa. “Il Team è la nostra forza. La stagione è stata molto intensa e abbiamo lavorato tutti con grande impegno, ma ne è valsa la pena. L’anno prossimo contiamo di raccogliere i frutti di quanto seminato con grande determinazione!” – dicono Valentina e Manuela.

Un altro notevole vantaggio è dato dalla stretta collaborazione con 2 partner di tutto rispetto: l’Hotel Residence Holiday indirizzato principalmente all’accoglienza di gruppi provenienti da tutto il mondo e l’Hotel Riel-Ristorante Al Braciere specializzato nella cucina senza glutine. Questa sinergia consolidata permette di poter rispondere a qualsiasi esigenza e richiesta, contribuendo al successo del gruppo. Possiamo, perciò, concludere il nostro “Ritratto di donna” confermando che queste due trentenni rappresentano un esempio di come, anche in periodi in cui la parola “crisi” fa da padrone, il sacrificio e l’impegno possano superare ogni ostacolo e creare business: queste due ragazze non sono solo immagine, ma due vere manager cariche di grinta e con un grande affiatamento che si legge chiaramente nei loro occhi! In bocca al lupo...