



Dall'alto il Falisia a Portopiccolo, il Savoia Excelsior, Sting, il concierge svizzero Ramon Schuerch, gli chef del Savoia con il direttore Zanellotti, il concierge del Savoia Excelsior Palace 2 Stefano Piccinini e un primo piano di Zanellotti

di Fabio Dalmasso

Creatività, ingegno e tempestività unite a un'ottima conoscenza del territorio e a un pizzico di abilità da psicologo: sono queste le caratteristiche che un concierge deve avere per svolgere al meglio il suo lavoro. Parliamo di una figura ancora poco conosciuta nella nostra zona, ma che rappresenta invece una vera e propria istituzione negli hotel di lusso delle città più frequentate, sia all'estero sia in Italia: «Il concierge è la persona che in un albergo deve saper accontentare qualsiasi richiesta del cliente - spiega Riccardo Zanellotti, direttore dello Starhotels Savoia Excelsior Palace dal 2010 e con un passato di concierge al Four Seasons Hotel di Londra -. Dai suggerimenti su cosa visitare alle dritte su locali e ristoranti fino alla risoluzione di problemi come il bagaglio andato perso e molto altro».

Denise Bastiancich, l'attuale concierge del prestigioso hotel sulle Rive, raggiungerà presto il Rosa Grand di Milano e il suo posto verrà ricoperto da Stefano Piccinini, «che ha già lavorato in altri alberghi a Trieste, conosce bene la zona e non avrà difficoltà a seguire i nostri clienti», dice Zanellotti. Oltre al Savoia, l'unico altro hotel ad avere questa figura professionale è il Falisia, resort e spa The Luxury Collection, a Portopiccolo dove Ramon Schuerch, svizzero innamorato di queste zone, accoglie i clienti dall'apertura del luglio 2015: «Il concierge, secondo me, è un po' l' "angelo custode" del cliente - racconta Schuerch, approvato all'hotellerie dopo un lungo periodo in aviazione civile -. A volte per spiegare di cosa si tratta faccio riferimento a film come Budapest Hotel o Pretty Woman: in

L'angelo custode tutt'fare che coccola gli ospiti vip

Ingegno, pazienza e nervi saldi: i segreti del perfetto concierge

Tante le **richieste** strane da parte dei clienti. Due sposi indiani per esempio hanno "ordinato" un **elefante** per andare al loro **matrimonio**

quel caso era il direttore dell'albergo a fare le funzioni del concierge, ma serve per far capire che il cliente si deve poter affidare a me per tutto, dal consiglio per lo shopping per alla prenotazione all'ultimo minuto del biglietto per la prima a teatro. Bisogna poi essere anche un po' psicologi, capire chi si ha davanti: io cerco sempre di conoscere l'ospite, lo accolgo e cerco di intuire quali sono i suoi



Denise Bastiancich (a sinistra), concierge del Savoia in partenza per Milano ed Elena Gandusio, responsabile eventi

interessi e desideri».

E le richieste strane o curiose non mancano di certo: «Quando lavoravo nell'hotel a Londra, dove erano presenti tre concierge fissi dalle 8 alle 23, una coppia di futuri sposi indiani chiese di avere un elefante - ricorda Zanellotti -. Ovviamente riuscimmo ad accontentarli e poterono arrivare al matrimonio, in mezzo a Londra, a bordo di un elefante». Per il momento richieste

così estreme non sono ancora arrivate, ma anche al Savoia sono state soddisfatte esigenze alquanto particolari come il turista americano che voleva visitare il luogo dove è affondato il transatlantico Rex: «Gli abbiamo fatto trovare quindi il gommoni e l'attrezzatura da sub così ha potuto effettuare l'immersione». Sempre in tema marino, è poi possibile effettuare un'uscita di ititurismo, imbarcarsi

ciò con dei pescatori e affiancarli nelle loro uscite di pesca notturne.

«Episodi curiosi? - dice Schuerch - quando si lavora in questo mondo lo strano diventa relativo: si va dalla richiesta di avere un mazzo di fiori alla domenica mattina per la moglie all'organizzazione della festa a sorpresa per il proprio partner con la camera piena di palloncini, la torta e la bottiglia

di champagne. Ma può anche capitare il cliente che ti dà la mancia e ti dice: «Se chiama la signora tu non mi hai visto». Per il concierge tutto è possibile o quasi: «Quando non riusciamo a soddisfare le esigenze del cliente - spiega Schuerch - si offre sempre una valida alternativa». Al Savoia, per esempio, ai clienti a cui sono stati smarriti i bagagli vengono messi a disposizione il beauty case dell'albergo ed, eventualmente, le indicazioni sui negozi migliori per acquistare una camicia o un abito: «Io ho comunque sempre a disposizione una serie di cravatte per il cliente - sottolinea Stefano Piccinini -. A noi interessa la soddisfazione dell'ospite, sempre, e siamo qui per assecondare le sue richieste». Anche quelle più stravaganti: da Joe Montana, il più famoso giocatore di football americano della storia, che voleva risolvere l'umore al figlio («un motoscafo li ha portati fino a Pirano, dove hanno vistato le saline») al musicista inglese Sting che, per non dover rinunciare alla nuotata quotidiana, per tre giorni ha avuto a disposizione un'auto che ogni mattina lo portava all'hotel Riviera. Qui, grazie all'ascensore che scende direttamente sulla spiaggia, l'ex Police ha potuto nuotare in pace prima di rientrare al Savoia.

Ma il concierge non è importante solo per assecondare le richieste e le stramberie dei clienti facoltosi: è lui che seleziona e consiglia le eccellenze presenti in città e sul territorio ed è quindi una spinta affinché ristoranti, negozi e servizi offrano un servizio sempre impeccabile: «Il cliente ci dice sempre se ha apprezzato o meno il nostro consiglio. Il concierge, quindi, è importante per tutta la città, è un incentivo a migliorarsi».

C'è chi ha deciso di **organizzare** dalla sera alla mattina una **festa** a sorpresa e chi vuole trovare sul letto bombole, **maschera** e muta da sub

LA SOLUZIONE 2.0

E in via Cassa di Risparmio le dritte le dà lo smartphone

Il concierge 2.0 è arrivato a Trieste e il primo ad esserne dotato è il 9 Stanze - Boutique Rooms di via Cassa di Risparmio, come spiega il proprietario Massimo Di Martino: «È uno smartphone che ogni cliente trova nella propria stanza al momento del suo arrivo e che, fatto il check in, diventa suo a tutti gli effetti». Una volta attivato, infatti, il concierge 2.0 può essere configurato con tutte le applicazioni social del cliente e al suo interno sono disponibili nume-

rose informazioni per assecondare le richieste e le curiosità sulla città che il turista può avere: «Ovviamente c'è la piantina di Trieste - spiega Di Martino - ma non solo: tra le molte informazioni a disposizione c'è una selezione di ristoranti e negozi che stiamo implementando e che presto, quindi, conterrà un numero ancora maggiore

di esercizi per venire incontro a tutte le esigenze».

Inoltre lo smartphone messo a disposizione da 9 Stanze - Boutique Rooms ha telefonate gratuite e illimitate verso quasi tutti i paesi del mondo. «L'idea mi è venuta durante un soggiorno a Barcellona - spiega Di Martino -. Avevo visto questa soluzione in un hotel, mi sono informato e adesso siamo gli unici a Trie-

ste e nel nord est ad averlo». Una volta usufruito del servizio, non resta che fare il check out e lo smartphone viene restituito a tutela della privacy del cliente. «I clienti che l'hanno usato sono rimasti molto soddisfatti - conclude Di Martino - lo smartphone si inserisce in un progetto di sempre maggior automatizzazione che, nel mio piccolo, sto cercando di portare avanti così da garantire una sempre maggior libertà ai clienti».

(f.d.)

Joe Montana, famoso giocatore di **football** americano, per risolvere l'**umore** al figlio l'ha dovuto portare a Pirano in **motoscafo**