

Elisabetta Dotto

LA BELLEZZA CI SALVERÀ

Il manuale pratico di marketing
della Locandiera per gli hotel

FrancoAngeli

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

Elisabetta Dotto

LA BELLEZZA CI SALVERÀ

Il manuale pratico di marketing
della Locandiera per gli hotel

FrancoAngeli

Copyright © 2020 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

LA BELLEZZA CI SALVERÀ

**Il manuale pratico di marketing
della Locandiera per gli hotel**

Indice

Ringraziamenti	pag.	11
Prefazione		
“Trovarsi a scrivere in mezzo al guado” di <i>Andrea Bettini</i>	»	13
Regola #1 Sorriso ed empatia	»	17
Regola #2 Porte aperte, sempre!	»	25
Regola #3 Documenti prego (anche no)	»	31
Regola #4 La bellezza ed eleganza (con mascherina, visiera e camice)	»	37
Regola #5 Il prodotto	»	43
Regola #6 La giusta atmosfera (anche in tempi di Covid-19)	»	47
Regola #7 Il <i>concept</i>	»	53
Regola #8 La comunicazione (com'era e com'è oggi dopo l'emergenza sanitaria)	»	59

Regola #9	Il pricing	pag.	65
Regola #10	L'albergo è un luogo di piacere non un ospedale	»	73
Biografia		»	79

Nella profondità dell'inverno,
ho imparato alla fine che dentro di me
c'è un'estate invincibile.

Albert Camus

Ringraziamenti

Alessia Cennamo la mia assistente. Non ha mollato un secondo dalla chiusura alla riapertura delle strutture.

Giulia Rossi il mio ufficio stampa da oltre un decennio.

Andrea Bettini che con Giulia Rossi ha reso possibile la velocissima stesura di questa testimonianza.

Renzo Rombolà, Marco Gaggio, Miriam Bertoli e Paola d'Arcangelo, a loro devo la non chiusura virtuale delle aziende, le hanno mantenute accese e operative durante tutta la fase del lockdown e stanno accompagnando le strutture nella fase delicata della ripresa.

Infine ringrazio mio fratello Piero che mi ha sostenuta durante l'acqua alta a Venezia ed ha accompagnato tutti i lavori di restauro e riapertura a Venezia e a Cortina d'Ampezzo.

Photo Credits: Marco Gaggio.

Prefazione

“Trovarsi a scrivere in mezzo al guado”

di *Andrea Bettini*

Già quando mi parlò per la prima volta di questo progetto editoriale, rimasi particolarmente colpito dell'idea. Un manuale di marketing dell'*hotellerie* unico, ideato e scritto dalla Locandiera, non una qualsiasi, ma certamente una fuori dai canoni, con più di 35 anni di esperienza nel campo dell'accoglienza. Sempre un passo avanti nella ricerca dello stile e dell'eleganza. Una Locandiera che la mondanità, non solo l'ha vissuta, ma l'ha pure creata con party tra Cortina e Venezia, Londra e Cannes, che pochi privilegiati potrebbero testimoniare.

Insomma, quel giorno dell'estate 2019 in cui mi si presentò in studio, con quell'autorevolezza da professionista che non solo le cose le sa, ma le mette pure in pratica, e condivide con me l'idea di questo libro, fu come se fosse entrata Anna Wintour a chiedermi di scrivere un pezzo per la sua rivista.

Man mano che il libro prendeva forma e lei mi sottoponeva per un giudizio alcune sue parti, capivo che la stesura stava perfettamente andando nella direzione che mi aspettavo che andasse, da un'autrice come lei e una personalità come la sua. Concretezza nei punti chiave. Irriverenza quando ce n'era bisogno. Ironia in alcuni suoi aneddoti e spunti, tanti spunti di riflessione dati dalla sua soggettiva visione sul mondo dell'*hotellerie*. Nelle pagine che scriveva trovavo per-

sonalità e carattere, quello suo, quello di una donna imprenditrice forte che non si arrende di fronte ai problemi.

E di questo carattere, il lettore dovrà ringraziare l'autrice, perché nel cammino di stesura del manoscritto il mondo è cambiato, è lei ha trovato non solo l'ispirazione di completare l'opera, ma pure di inserirne alcune indicazioni che saranno molto preziose per tutti coloro che si ritrovano a lavorare nell'ambito dell'accoglienza.

Già perché se nella notte del 12 novembre 2019, l'autrice si è ritrovata ad affrontare già una prova particolarmente impegnativa, 187 cm di acqua alta (un record inferiore solo al tragico 1966) con un suo albergo l'Excess, da poco inaugurato a Venezia, l'avvento nel febbraio 2020 del coronavirus Covid-19 ha cambiato tutte le carte in tavola. Ed è qui che lei, ha trovato la forza, non solo di riprendere in mano la scrittura di questo libro, ma di riscriverne interi passaggi, là dove non c'era più motivo dell'esistenza dei precedenti.

Non voglio dilungarmi molto su cosa abbia comportato questo evento pandemico, ma m'interessa condividere con tutti voi, che vi state accingendo a leggere questo libro, come l'autrice sia intervenuta nella scrittura post-emergenza sanitaria. Ancora una volta la sua reazione è stata all'altezza del suo spirito brillante e combattivo. Ha ben pensato di trattare in alcuni capitoli il tema post-coronavirus nell'unico modo a lei più congeniale: ciò che andava a mettere in pratica nelle sue strutture alberghiere lo andava poi a mettere su carta. Niente piagnistei e nemmeno voli pindarici, ma nuovi approcci e progettazioni, che vengono raccontate in queste pagine, dopo che lei stessa non solo le ha pensate, ma le ha pure applicate alle sue strutture ricettive.

Accompagnarla in questo viaggio è stato veramente qualcosa di arricchente anche per me. E come forse in tanti vi starete chiedendo, questa lei non l'ho ancora citata e volutamente, perché credo che vada presentata, come si annuncia

una star che si appresta a salire su un palco. In questo caso il palco è rappresentato da questo libro ed è con piacere che vi lascio alle parole della Locandiera (che l'orchestra si prepari ad accoglierla): "Elisabetta Dotto".

Buona lettura!

Regola #1

Sorriso ed empatia

Sorridi e la vita ti sorriderà. Questo è il mio motto. Sono una persona positiva e cerco di trasmetterlo agli altri nella vita privata e professionale, a casa e in albergo. Ho sempre saputo che i “musi lunghi” non piacciono a nessuno eppure ho spesso notato che sono molto frequenti nei luoghi d'accoglienza. Specialmente nelle località turistiche prestigiose, meta di persone ad alta capacità di spesa. Nei periodi di alta stagione, quando c'è molto affollamento, si percepisce un certo fastidio nei confronti del turista e sembra che non si veda l'ora di chiudere, per tornare alla tranquillità.

Sono sul letto con il mio laptop sulle ginocchia, provando a scrivere l'inizio di questo libro, il primo capitolo, con una certa difficoltà. È sempre complicato rompere il muro della pagina bianca, si tratta di iniziare a far scorrere le parole, di trovare la chiave giusta. Mi massaggio le tempie. Tamburello sulla tastiera. Sono un po' nervosa. Emozionata. Per chi non scrive di professione, scrivere è come salire sul palcoscenico, fare un salto, esporsi al pubblico. Mentre sono persa in queste mie riflessioni suona la sirena dell'acqua alta. È la prima volta che la sento. Sono le 5:45. È quasi l'alba di una grigia mattina d'autunno.

Interrompo la mia scrittura e mi catapulto giù dal letto. Sentire urlare una sirena nel cuore della notte fa pensare

a tempi bui, per fortuna vissuti solo nei ricordi e nei racconti dei più anziani. Mi sporgo istintivamente alla mia finestra che si affaccia sul canale. C'è un'aria sinistra stanotte a Dorsoduro e più che preoccuparmi per quello che sta per succedere, penso ai miei ospiti, al disturbo della sirena. L'avranno sentita? Si saranno spaventati? A cosa avranno pensato?

Io sono rimasta basita nel vedere una città deserta muta e silente attraversata da una campana tetra e funebre che avvisa che l'acqua si sta alzando molte ore prima. Tutte quelle che servirebbero per mettersi in salvo. Non era forse questa la città di Arlecchino e Pulcinella? Dov'è Colombina? Aiuto! Cosa dirò domani ai miei ospiti? Il domani è già oggi e non c'è più tempo per pensare.

Torno a letto dopo averla filmata, ma non riesco né a dormire e tantomeno a continuare a scrivere. Mi vesto, infilo gli stivali e prima di scendere mi guardo allo specchio. Sono preoccupata, non riesco a nascondere. Così non va, non è questo che devo trasmettere ai miei ospiti. Mi siedo sul letto, respiro, dalla borsa tiro fuori il mio rossetto, è morbido, profumato, me lo passo sulle labbra. Servirà ad addolcire le mie parole, mi dico.

Qualche ora dopo, mentre l'acqua ormai si è alzata e ha inondato il piano terra, intravedo dalla scala una signorina carina, magrissima, con un cappottino nero, che cerca di scendere nella lobby con dei tronchetti deliziosi di camoscio nero. La blocco prima che metta piede decisa all'ultimo gradino che separa la scala dal piano terra. Me ne sarà grata anche dopo la sua partenza.

Dopo pochi minuti trovo una coppia spaesata in corridoio che cerca di capire cosa fare nelle ore successive nella città più bella del mondo, trasformata in una nave in difficoltà (per usare un eufemismo). Una nave in cui i marinai si danno molto da fare per buttare fuori l'acqua, usando le pompe elettriche, sporcandosi le mani, macchiandosi di fango. Sentendo l'umidità che penetra nelle ossa e ci rimarrà per giorni. Mi immedesimo nella loro noia sconfortata ed offro loro uno

slot gratuito di private spa (al primo piano, al riparo dall'*acqua grande*).

La giornata scorre velocissima e al contempo lenta, come se il tempo si fosse fermato, con un continuo rimandare le cose a quando... a quando questa marea si abbasserà. “*E infin tornammo a riveder le stelle*” disse il sommo poeta. Noi potremmo dire i piedi, meno romanticamente. Dopo averli fasciati, nel migliore dei casi, chi di noi era attrezzato, in pesanti e duri, stivali alti di gomma, in grado di proteggerci dall'acqua.

Esserci con entrambe le scarpe, o qualcosa del genere mi sembra, si dice quando ci si è ficcati in un brutto guaio. O con gli stivali!

“Signora, ma perché non c'è nessuno in giro?” mi chiedono con fare un po' naïf un gruppo di signore attempate con gambali rientrate in hotel la sera dopo essere state in giro per la città allagate. Non mi perdo in spiegazioni e stappo subito due bottiglie di Ferrari Rosè per queste *ragazze* nell'animo che non si sono fatte scoraggiare e non hanno rinunciato ad andare in giro per la città. Brindiamo alla vita, al coraggio e all'empatia.

Empatia. Questa è la parola con cui voglio iniziare il mio libro, forse è meglio che torni in camera a riprendere a scrivere, per non perdere l'ispirazione. Questa giornata dura, fredda, bagnata, mi ha insegnato molto. Le signore di stesera, ma non solo, molti ospiti oggi mi hanno regalato un sorriso in più, altri sono scoppiati in lacrime, altri si sono arrabbiati, scomposti, hanno urlato per poi abbracciarmi e ringraziarmi di cuore per come li avevo coccolati in queste ore. Delicate e indimenticabili. Nel bene e nel male se le porteranno sempre nella testa e nel cuore. E anche io.

Torna per me uno degli insegnamenti più grandi di mio padre Giancarlo: non ti dimenticare mai di osservare, e non solo con gli occhi. Osservare con tutti i sensi, e imparare a reagire in fretta. In questo si declina ogni giorno la formula dell'empatia di una Locandiera sempre a contatto con gli