

VITA DA DIRETTORE/7 - A colloquio con Roland Galliker alla scoperta dell'Hotel Federale di Lugano

«Pronti ad affrontare i cambiamenti»

La famiglia, i turisti, i collaboratori, il web...
Le sfide di ogni giorno e la voglia di crescere.

PAGINA A CURA DI

Gabriele Botti

Da dove deriva la sua passione per l'alberghiero?

Semplicemente... ci sono nato. Da generazioni la mia famiglia lavora in ambito turistico e il mio è un cognome piuttosto importante nella Svizzera centrale: c'era chi faceva l'alberghiere, chi il panettiere, chi il confettiere. Diciamo, che ci siamo sempre occupati di ricezione e che siamo sempre stati a contatto con la clientela.

E come è arrivata la sua famiglia a Lugano?

La zia di mio padre si è sposata con un Maspoli di Mendrisio e nel 1923 hanno comperato questa casa a due passi dal centro. Poi è subentrato mio papà, che già aveva lavorato a Zurigo in un albergo e che a sua volta si è trasferito a Lugano nel 1970. Io avevo 5 anni. Come dire che ho sempre vissuto nel contesto dell'albergo, anche se non ci ho mai abitato visto che vivevo a 50 metri da qui.

Mi pare una domanda retorica, ma gliela faccio lo stesso: perché proprio l'alberghiere?

Non è stata una scelta poi così scontata. In effetti, mi sono guardato attorno e c'erano altre possibilità: pilota di linea o macchinista di treni, per fare qualche esempio. Volevo viaggiare...

Fatto sta che pilota non lo è diventato...

Eh sì. La decisione è maturata nel tempo, piano piano. Ho dunque frequentato la Scuola alberghiera di Losanna con l'obiettivo, appena concluso l'iter di studi, di partire all'estero.

E dopo questo giro, il ritorno a Lugano.

Esatto. Era il 1996. Ho preso in mano l'albergo con mio papà e mia

mamma. Discutevamo molto... avevamo tutti una gran voglia di migliorarci. A un certo punto i miei genitori si sono ritirati e sono subentrato io. In seguito, è arrivato anche mio fratello, che è cuoco e che ancora oggi, 16 anni dopo, si occupa del settore della refezione in modo eccellente.

Com'è lavorare con un fratello?

È un vantaggio perché posso delegare del tutto la ristorazione a qualcuno di cui mi fido. Certo, si discute, siamo fratelli... Ma i ruoli sono ben chiari e distinti: ci confrontiamo per trovare le soluzioni migliori per l'albergo. Che è e resta il nostro patrimonio.

Seppur partendo da basi differenti, i suoi omologhi sono concordi nel dire che il cliente attuale è ben diverso dal cliente di qualche anno fa.

Concordo. Prima nascevano vere e proprie amicizie tra clienti e alberghieri. Il cliente era spesso fedele e frequentava un hotel per lunghi periodi, cosa che facilitava la reciproca conoscenza. Sa, capitava che i miei genitori andassero a trovare qualche ospite a casa sua in Svizzera interna. Abbiamo ancora clienti che vengono qui da decenni, ma sono sempre più rari. Il rapporto non è più di amicizia in senso stretto: certo, c'è simpatia reciproca, si scherza, però i rapporti interpersonali sono cambiati. C'è più formalismo e si tiene una certa e rispettosa distanza reciproca.

Proprietario e contemporaneamente direttore: cosa significa?

Per me è normale, ma so che chi guarda da fuori non la pensa allo stesso modo. L'europeo è ad esempio felice di sapere che ricopro il doppio ruolo, si sente più a suo agio; invece, l'asiatico e l'americano non

amano granché questa somma di competenze, prediligendo il ruolo del direttore. Credo sia una questione culturale.

Lei e i dipendenti: che rapporto avete?

Anche in questo caso cerco di tenere un misurato distacco, non uso quasi mai il "tu". Niente ciao, ma buongiorno. Il dipendente fa parte della famiglia, è un pilastro dell'albergo, ma d'altro canto io sono il direttore e il direttore non sempre può e deve essere "amico": a volte ci sono decisioni delicate da prendere e occorre che il mio ruolo sia sempre autorevole, credibile.

Ha parlato di "famiglia". Un concetto che le è caro, e lo si capisce. Famiglia abbinata ai dipendenti è un connubio molto bello.

Alcuni di loro mi hanno conosciuto quando ero ancora un bambino. In loro c'è una forte attaccamento alla famiglia, appunto, e all'azienda. C'è volontà di fare bene il proprio lavoro. E il cliente se ne rende conto, capisce che l'atmosfera è buona. Chi viene qui a lavorare comprende in breve tempo che l'ambiente è piacevole, non anonimo, caldo e accogliente.

Secondo quali criteri assume un nuovo dipendente?

Chi si presenta da me con un curriculum in mano deve aver voglia di far star bene il cliente, deve mettersi in gioco personalmente, darsi al 100 per cento. Il nostro è un bellissimo lavoro... di grande sacrificio e ti trovi sul palcoscenico tutto il giorno: il cliente di guarda, ti giudica e devi essere pronto a sopportare questa pressione. Senza cedimenti.

Siete giudicati sul posto, ma lo siete anche dai social, prima e dopo. Che ne pensa dell'universo del web?

A me non dispiace, è uno spaccato della nostra società. Tripadvisor è una cartina tornasole, ti fa capire se la strada è quella giusta. Le recensioni indicano quanto tu sei stato bravo a far combaciare le aspettative del cliente con ciò che ha davvero trovato arrivando qui. Il web è il consulente più a buon mercato che ci sia. Bisogna saperlo utilizzare perché offre sempre spunti interessanti. All'inizio era molto pericoloso e poco indicativo perché bastavano pochi clienti per farti scendere nel punteggio o portarti alle stelle in modo però artificiale. Ora i commenti sono migliaia e il giudizio medio che ne esce è senza dubbio oggettivo e corrispondente alla realtà.

Dicevamo prima che il turista è cambiato. Al di là di quanto già detto, che turista è il vostro?

Il mix è mutato in modo notevole: ora vediamo passare più nazionalità, c'è più stratificazione sociale. I soggiorni sono più brevi, ma il cliente arriva da noi 2 o 3 vol-



te l'anno, e non solo una. E Lugano è perfetta per soddisfare l'esigenza di una vacanza breve da godersi in una meta raggiungibile in poche ore. AlpTransit in questo senso ci ha aiutato. Lugano non ha le attrazioni delle altre città svizzere o europee, però ha i suoi punti di forza. Siamo più piccoli e la gente apprezza anche questa dimensione direi famigliare. La definirei una città anti stress.

Lugano è davvero una città a misura di turista?

Non ancora del tutto, ma ci sta lavorando. Si può assolutamente fare di più soprattutto per l'accoglienza, magari uniformando la segnaletica, diventando così più efficaci nella promozione dei propri spazi e delle proprie ricchezze. Il turismo è un fenomeno "apri-porta": se arrivano turisti è l'economia nel suo insieme a beneficiarne. E non si può demandare ogni cosa agli alberghieri o agli addetti ai lavori, occorre invece che si operi assieme. C'è una parola che non piace molto, ma che è efficace: sistema. Ecco: ci vuole un ragionamento che coinvolga tutti quanti in modo che ognuno ne tragga beneficio. E non sempre accade. Aggiungo poi che ci vuole cuore, voglia, altrimenti il cliente scappa e non torna più. Sono necessari interventi e soluzioni strutturali e non legati esclusivamente all'euforia del momento ed estemporanei.

Abbiamo parlato del suo rapporto con la famiglia, con il cliente, con il dipendente e con il web.

Sopra, il direttore nel suo ambiente naturale.

A sinistra, un'immagine dell'Hotel Federale.

(foto Maffi)

Cosa mi dice del rapporto tra voi alberghieri?

Facciamo squadra e cerchiamo di non farci concorrenza perché il nostro concorrente non è l'albergo accanto bensì quello in Italia o all'estero. Purtroppo c'è ancora tanto campanilismo e tra Sopra e Sottoceneri esiste un fossato. Ognuno tende a pensare per sé e tira l'acqua al proprio mulino, il che se è comprensibile da un certo punto di vista, dall'altro indebolisce il "sistema" di cui accennavo in precedenza. Ci vorrebbe anche qui maggiore collaborazione e, di riflesso, meno chiusura.

Essere in centro rappresenta sempre un punto di forza?

Fino a qualche anno fa il nostro cliente "medio", lo svizzero tedesco, pretendeva l'albergo in centro e il silenzio totale. Difficile abbinamento... Siamo intervenuti con vetri doppi e tripli, ma in estate è chiaro che il problema c'è. Le cose sono ora un po' cambiate: il cliente apprezza la nostra posizione perché si è reso conto che offriamo una comodità che altri non hanno. Chi viene da noi, salvo eccezioni, sa dove ci troviamo. Insomma, la posizione tutto sommato è un atout. Per la clientela "mordi e fuggi", il cui numero è in costante crescita, essere in centro è vitale: si tratta di persone che amano muoversi a piedi e che non amano perdere tempo perché, appunto, sta da noi pochi giorni. Vuole fare il massimo in un tempo ristretto.

Un sogno per il suo albergo? Allargarsi un po'. Ma la vedo dura...



Una lunga storia che affonda le sue radici alla fine del XIX secolo

Lo stabile che ora è l'albergo Federale, è stato costruito fra il 1880 ed il 1890, e all'inizio era noto con un altro nome. Nel 1918 l'albergo fu acquistato dal signor Arturo Maspoli, originario del Mendrisiotto e battezzato con il nome che conosciamo oggi. La direzione fu affidata ad un gerente e nel 1923 la direzione fu ripresa dal figlio Arturo Maspoli con la moglie Maria Galliker. I coniugi Maspoli-Galliker si occuparono sempre del benessere dei loro ospiti ed in diverse tappe l'albergo fu ammodernato. Prima fu introdotta l'acqua corrente in tutte le stanze, poi la sala da pranzo ed il ricevimento furono rinnovati ed adattati ai tempi. Già durante gli anni '20 furono costruiti alcuni garage per automobili. Le successive recessioni economiche - nonché la seconda guerra mondiale - hanno sì frenato il flusso turistico, ma l'albergo ha saputo superare tali ostacoli con bravura.

Il destino poi ha voluto infliggere alla signora Maspoli-Galliker un duro colpo: poco prima dell'inizio della guerra mondiale morì, dopo breve malattia, il marito Arturo. La giovane vedova, con il figlio di soli 14 anni, attraversò in quegli anni un periodo difficile. Con l'aiuto della madre - signora Babette Galliker-Dosch - superarono i difficili compiti della gestione dell'albergo ed allo stesso tempo furono in grado di ampliare l'azienda. Dove prima si trovava la terrazza a ovest, l'albergo fu ingrandito e diverse stanze nuove furono create. Grazie a un turismo di ospiti svizzeri gli anni di guerra furono superati relativamente senza problemi.

Una nuova epoca

Nel 1945 il figlio di Maria Maspoli-Galliker, Arturo Junior, riprende la direzione dell'albergo e con lui inizia una nuova epoca. Nel 1950 lo stabile

viene alzato di un piano e l'inizio del turismo di massa portò con sé problemi e nuove opportunità, ma soprattutto uno spostamento della stagione principale concentrandosi sempre più nei mesi estivi. Nel 1969 alcune stanze furono provviste di bagni privati, ma improvvisamente Arturo muore e la signora Maspoli-Galliker si ritrova sola ad affrontare la gestione di un albergo divenuto ormai più grande e più impegnativo. Malgrado l'età già avanzata, la signora seppe superare anche queste difficoltà, ma nel 1970 chiese a suo nipote Rudolf Galliker, che gestiva con successo un ristorante a Zurigo, di riprendere la direzione dell'albergo. Rudolf Galliker vantava solide conoscenze nel settore alberghiero svizzero ed estero e con la moglie, anche lei del mestiere, seppero riprendere e continuare le ristrutturazioni dell'albergo negli anni a seguire. Tutte le stanze furono

dotate di bagni privati, radio e televisione via cavo, telefono con selezione diretta dalla stanza, climatizzazione del ristorante e, malgrado non visibile all'occhio dell'ospite ma non per questo meno importanti, vennero rifatte la cucina, il riscaldamento e la lavanderia.

La storia recente

1995 inizia l'ultima fase di ristrutturazioni e ampliamenti suddivisi negli anni
1995-1996 costruzione e messa in funzione di un garage sotterraneo
1996-1997 apertura centro fitness con sauna. Introduzione dell'informatica per la gestione stanze e fatturazione
1998-1999 il bar e il salone vengono rinnovati e viene creata una sala riunioni
2000-2001 la lavanderia che si trovava al 5. piano viene trasferita al piano interrato e tutte le macchine vengono

sostituite con macchine dell'ultima generazione. L'ascensore viene sostituito con uno nuovo
2002-2003 per il momento è l'ultima grande tappa di costruzione allo stabile: là dove era la lavanderia, vengono costruite stanze nuove e confortevoli, il tetto viene uniformato e altre due stanze mansardate vengono ricavate al 6. piano. Allo stesso tempo la facciata viene ripitturata
2005-2007 piccoli ritocchi, alcune stanze nuove e bagni nuovi nelle stanze a sud
2008-2009 24 stanze vengono completamente ristrutturate
2010-2011 sostituzione di tutte le finestre e i serramenti del ristorante
2015-2016 sul lato sud le stanze singole e doppie standard vengono ammodernate e dotate di aria condizionata. Da metà aprile 2016 sono a disposizione nel garage due stazioni di carico per automobili elettriche ed ibride.