

VITA DA DIRETTORE/9 - L'entusiasmo contagioso di Francesco Bobbià, general manager del Villa Sassa

«La bellezza di accogliere il prossimo»

La gavetta, il lavoro, le tante responsabilità, la passione e la gioia di fare ciò che si fa.

PAGINA A CURA DI

Gabriele Botti

Come quasi tutti i suoi omologhi, anche lei ha sviluppato da giovanissimo l'attrazione verso il mondo dell'albergheria.

Direi proprio di sì, anche se per diversi anni sono rimasto in bilico tra due professioni: da una parte, volevo effettivamente diventare direttore d'albergo (sì: direttore), dall'altra avevo una grande passione per le piante e la botanica, tanto da sognare la professione di architetto paesaggistico.

Come mai ha scelto la prima opzione?

Capitò attorno ai 14 anni, credo in modo anche improvviso: semplicemente, mi sono reso conto che con gli alberi non potevo parlare, o almeno dialogare, mentre con gli ospiti sì. E per me il contatto (accoglienza) con le persone è basilare. Va anche detto che mi piaceva e mi piace tuttora viaggiare.

Il suo pollice verde si è quindi sbiadito nel tempo?

No, anzi. La passione è rimasta e la... coltivo privatamente, nel giardino di casa a Stabio. È un mondo che mi affascina per la sua capacità di rilassarmi, per i colori, la stagionalità mutabile e al contempo sorprendente, i profumi di una varietà infinita.

Torniamo alla sua professione e agli alberghi.

Anche in questo caso la parola da utilizzare è "passione": di servire, di stare con gli altri, di comunicare, di dire e di ascoltare. È stata la mia famiglia, in particolare mia nonna Maria ad ispirarmi nell'arte suprema del servire. Una parte della mia famiglia lavorava al Kurhotel Terme SA di Stabio e nel mio DNA c'è senza dubbio qualcosa che riconduce a quel tipo di realtà. Poi, è anche una questione di indole e di predisposizione: accogliere e servire è il mestiere più bello del mondo. Stare a contatto con la gente mi dà soddisfazioni continue.

DNA, indole, predisposizione... Manca lo studio, altro elemento cardine del suo percorso.

A partire dal 1987, ho frequentato, come tanti altri, la Scuola alberghiera di Losanna. Mi sono diplomato nel 1992, a 24 anni. È seguito un periodo di studio-lavoro a Singapore e un altro a Berlino. Il ritorno in Ticino è coinciso con l'inizio della bella esperienza al Kurhotel Terme SA di Stabio, che ho contribuito a portare alle 4 stelle (affiliati a Hotelleriesuisse, VSK, VSB). Era un piccolo hotel, molto ben curato, con una cinquantina di camere, cinque studi medici, una dozzina di fisioterapisti. Abbiamo capito subito che il cittadino italiano aveva una spiccata cultura del termalismo e così abbiamo stipulato una Convenzione speciale con la zona insubrica (180 i Comuni coinvolti), generando un enorme afflusso dalla vicina penisola che permise al Kurhotel Terme SA di vivere un proficuo periodo di sviluppo. La Convenzione prevedeva un cambio privilegiato: un franco-mille lire. Sono rimasto lì dal '94 al 2006.

Finché?

Finché ho lasciato. È stata una mia precisa scelta. L'ho fatto perché il pacchetto azionario era stato venduto per una ristrutturazione, ma di fatto i proprietari non hanno mai investito, e allora me ne sono andato. Ho abbandonato Stabio e una settimana dopo ho iniziato a lavorare per una società svizzera legata ad un gruppo alberghiero italiano e svizzero. Fu un cambio di paradigma totale: la stagione invernale in montagna, nei Grigioni, in Südtirol in Alta Badia e quella estiva in Sardegna. In Svizzera, ho ricevuto l'incarico di portare in classificazione dopo una importante ristrutturazione un albergo di S. Moritz e una

seconda struttura di Pontresina. Abbiamo condotto entrambi gli hotel alle 4 stelle.

Come si fa a guadagnare stelle?

Bisogna lavorare su determinati aspetti strutturali, come i metri quadri della camera, per citare un esempio banale, e poi migliorare e ampliare la paletta dei servizi offerti all'ospite. Un direttore arriva in un posto nuovo e sa benissimo che dovrà far nascere qualcosa di avvincente e convincente, che prima mancava. E questa consapevolezza la deve trasmettere anche ai collaboratori, chiamati a operare in quest'ottica. Da qui l'importanza di attorniarli delle persone giuste. Al Villa Sassa ho il privilegio di avere un team composto da persone che hanno qualcosa in più rispetto agli operatori "normali".

E allora mi vien da chiederle quale tipo di rapporto abbia con i suoi dipendenti.

Guardi, ho 8 capi servizio di cui mi fido e ai quali delego vari compiti. Per me vale la regola delle tre A: A come accoglienza, accoglienza, e ancora accoglienza. Accogliere qualcuno con un sorriso, con la disponibilità a dare il massimo, certo, ma accoglienza significa anche collaborazione e condivisione. Se non ci sono queste tre A non va bene. Sono fattori vincenti che vanno di pari passo, completandosi. Nel nostro lavoro occorrono cuore, passione e disponibilità. Ed è un messaggio che cerco di trasmettere ai miei dipendenti. Di solito funziona.

Il suo stile di conduzione del team?

Io sono molto diretto, se qualcosa non va come deve lo dico, prediligo gli incontri a quattro occhi. Spiego nei dettagli cosa non gira come dovrebbe e verifico

se c'è o no la disponibilità di migliorare o di cambiare. Se non si arriva a un accordo, è meglio separarsi. È capitato e capiterà ancora. Sa, qui siamo tutti importanti e se un pezzo dell'ingranaggio si danneggia, il meccanismo si inceppa nel suo insieme e la macchina si ferma. Cosa che non deve mai capitare.

Una responsabilità non da poco, quella di voi direttori, li come siete tra l'incudine e il martello, in sospenso tra le richieste che arrivano dall'alto da parte dei proprietari e la necessità di far girare come si deve il motore dell'albergo.

Ci sono tre generi di responsabilità: quella verso gli ospiti, quella verso i collaboratori e quella verso la proprietà, gli azionisti. Ospiti: devono sentirsi a casa loro, vanno accolti non bene ma benissimo, serviti nel modo migliore, dobbiamo volergli bene (ci pagano lo stipendio!) non in modo ruffiano né invadente. Dobbiamo essere naturali. Collaboratori: il mio scopo è garantire loro il lavoro: dignità e libertà dell'uomo (inteso come persona) preoccupandomi che questo stesso lavoro corrisponda alle loro e alle nostre richieste. Vanno stimolati e in caso di difficoltà anche aiutati. La correzione non è una "penalità" bensì una valorizzazione, prendersi il tempo per analizzare e spiegare al fine di non ripetere l'errore. Azionisti: i conti devono tornare... E noi direttori siamo alla perenne ricerca dell'equilibrio finanziario.

Una tritico di responsabilità che va gestito come?

In modo proattivo perché nulla va per conto suo e tantomeno ti viene regalato. Ogni ambito si interseca nell'altro, uno dipende dall'altro. Il

direttore ha quindi anche il compito di armonizzare il quadro generale in cui opera. Chi è in prima linea, chi ha a che fare con l'ospite, deve essere trasparente, vero.

Riavvolgiamo il nastro: lei arriva al Villa Sassa il 1. agosto 2015. Come andò?

Be', sapevo che cercavano un direttore e mi sono candidato. Ero contento dove stavo prima, ma dopo 10 anni mi sono detto che era scoccata l'ora di fermarsi un attimo. Ho una famiglia, una moglie (molto comprensiva e paziente, vedi stagioni), due figli, avevo bisogno di stabilità. E la sfida di Villa Sassa era così bella che mai l'avrei rifiutata.

Cosa le è stato chiesto?

Di rivederne l'organizzazione mantenendo i label di qualità e di farla conoscere meglio ai luganesi e ai ticinesi, legandola di più al territorio. Questa è sempre stata una bellissima struttura, ma in molti non ci conoscevano per quello che effettivamente siamo. Dal canto nostro ci siamo aperti con vari eventi, organizzando momenti di incontro proprio con la gente. Avere avuto l'opportunità di ospitare per ben due volte la Nazionale svizzera di calcio, poi, ci ha aiutato a diffondere il nostro nome. Tanti nuovi ospiti ci hanno scoperto e hanno capito che non siamo "solo" un albergo.

Abbiamo parlato prima del suo stile: ma lei che genere di direttore è?

Mi ritengo prima di tutto una persona corretta e coerente. Se non fosse così perderei di credibilità nei confronti sia dell'ospite che del collaboratore. Amo il dialogo, in primo luogo perché serve tantissimo anche a me. Ci si deve sempre prendere il tempo per discutere e per capire. La decisione finale ovviamente spetta a me, anche per una questione di responsabilità.

Che rapporto ha con l'autorità cittadina?

Molto buono, collaborativo, come del resto abbiamo un ottimo feeling con il Municipio e i suoi dicasteri, con l'Ufficio del turismo. Si tratta di una sinergia essenziale: collaborare non è soltanto importante, è necessario.

Crede anche lei, così come mi hanno detto i suoi omologhi, che ci si stia finalmente rendendo conto dell'importanza del comparto turistico?

Diciamo che si sta capendo che si tratta di una carta vincente e spendibile. In questo senso il Ticino Ticket è un esempio illuminante: secondo me è un colpo di genio. Lugano ha compreso che il turismo è un elemento cardine e io sono contento che ciò sia accaduto.

Lugano le piace?

Si sta facendo molto: è arrivato il LAC, arriveranno il Polo congressuale e quello sportivo. È una Città che vuole crescere e progredire, che non sta ferma a rimpiangere allo specchio. Vedo una Città che fa, investe, si muove e crea. Mi piace molto!

La sua "giornata tipo"?

Non esiste. Ho i miei appuntamenti giornalieri amministrativi, quello sì, ma il resto è in continuo divenire, è in costante evoluzione.

Ogni giorno è diverso dall'altro, il che rappresenta un formidabile stimolo. Mi lascio sorprendere quotidianamente.

Va al lavoro contento?

Oh sì, grazie a Dio sì. Quel giorno che non sarà più così cambierò strada. Mi ritengo un uomo fortunato: avevo uno sogno e l'ho realizzato. Non era così scontato che accadesse, non sempre si riesce a trasformare i sogni in realtà. Tante persone



Il pollice verde non si perde mai, nemmeno da direttore.

(foto Maffi)

ACCENNI DI STORIA

per vivere devono adattarsi a fare ciò che non gli piace. Molti devono adeguarsi, il che toglie entusiasmo. A me non è capitato. Sa una cosa?

Dica.

La prima cosa che ho chiesto ai miei capi servizio quando sono arrivato qui è stata che alzasse la mano chi non era soddisfatto della propria occupazione: nessuno lo ha fatto. E allora ho detto loro: «Ecco, siete fortunati come me» e ho letto e consegnato la poesia di Pavese "Cominciare". L'unica gioia al mondo è cominciare. È bello vivere perché vivere è cominciare, sempre, ad ogni istante.

Il trend turistico parrebbe positivo. Che sensazioni ha?

In effetti, lo è, lo dicono i numeri. Credo che molto dipenda dal fatto che la Svizzera sia ritenuta sicura, l'instabilità geopolitica ci ha aiutato. Il Canton Ticino poi ha un côté latino che piace ed è ricercato. Latinità unita all'efficienza svizzera: un mix amato. Ma guai a stare fermi! Siamo tutti chiamati a cavalcare l'onda, a consolidare i vecchi canali e trovarne di nuovi. Non si può vivere questo momento in modo passivo.

Cosa si attende dal futuro prossimo?

Partiamo da Lugano: mi aspetto una sportività dovuta, come detto, ai poli sportivo, congressuale e culturale, agli eventi. Invece, il finanziario sta sparando e non penso possa tornare a breve. Il Ticino: siamo un Cantone che ha tanto da offrire. Abbiamo parecchio, forse tutto, sta a noi vendere bene le nostre eccellenze. Siamo competitivi: dimostriamolo.

E Villa Sassa?

È in costante evoluzione. Abbiamo appena rinnovato l'offerta gastronomica con nuove figure professionali nel reparto ristorativo (Chef di cucina e P. Maître d'Hotel). C'è ad esempio in divenire un progetto, di cui non posso ancora dire granché, che concerne il benessere. Sarà qualcosa che piacerà. Orizzonte temporale? A breve termine.

Sulle ripide colline che sovrastano il borgo di Lugano furono costruite, tra il XVIII e il XIX secolo, numerose ville signorili, volute dalle nobili famiglie locali. Villa Sassa fu una di queste. Era la residenza estiva del colonnello Giacomo Luvini-Perseghini (1795-1862), importante uomo politico di fede liberale e sindaco di Lugano. Fu eretta tra il 1820 e il 1840 su uno spiazzo artificiale sostenuto da un alto muro, in stile neogotico, trasformando e ampliando un edificio precedente, probabilmente un belvedere settecentesco. Nel 1910, dopo la demolizione del palazzo di famiglia in centro (via Luvini 4) diversi elementi architettonici barocchi furono trasferiti nella villa a Sassa, in particolare il portale, i parapetti in ferro battuto dei balconi nel padiglione del giardino, le balaustre in pietra delle scale nell'angolo situato all'estremità ovest del giardino. Nel 1954, mutata la proprietà, la villa ottocentesca e i suoi annessi furono ampiamente trasformati, seguendo un disegno del pittore e architetto ticinese Carlo Basilisco. Dell'antica villa oggi resta il monumentale zoccolo che sostiene la proprietà e permette la vista sul golfo di Lugano, il nucleo antico della villa, con i suoi soffitti dipinti risalenti alla prima metà del XIX secolo e con alcuni elementi barocchi (balconi, ferri battuti) provenienti dalla vecchia casa borghese di Lugano, come pure alcuni elementi neogotici (portale) che spiccano nei giardini.

LE AMATE CITAZIONI

Tra le tante citazioni fattemi da Francesco Bobbià durante la nostra chiacchierata, e che ne spiegano bene la filosofia di vita e professionale, ve ne riporto due che credo illuminanti.

«Non si può descrivere cosa emana il cuore quando si offre genuina ospitalità, ma si percepisce immediatamente e mette subito l'ospite a suo agio. L'accoglienza è la valorizzazione dell'uomo». (Washington Irving)
«Non dimenticate l'ospitalità; alcuni, praticandola, hanno accolto degli angeli senza saperlo». (Bibbia)