

VITA DA DIRETTORE/8 - Il particolare percorso di Lorenzo Pianezzi, manager dell'Hotel Walter au Lac Io speriamo che divento albergatore

Il suo destino era scritto: «Da bambino volevo fare proprio questo lavoro e così è stato»

PAGINA A CURA DI

Gabriele Botti

Direttore, come abbiamo fatto con i suoi omologhi, iniziamo da lei, dalla sua storia. Quando ha scelto questo lavoro?

Direi molto presto visto che a 10 anni avevo ben chiaro che da grande avrei fatto il segretario di albergo. Credo che questa idea sia nata durante le vacanze: negli alberghi stavo bene, mi piacevano quegli spazi, mi incuriosivano le varie professioni che vedevo. Sì, ero affascinato. I miei genitori, quando lo hanno saputo, mi hanno subito assecondato. Loro non avevano alcun legame con l'albergheria. Nessuno della mia famiglia l'ha mai avuto, prima di me. È una passione mia.

Inizia quindi il percorso formativo.

Siamo negli anni '90, mi iscrivo alla Scuola Tamé, la prima scuola di segretario di albergo in Ticino. Tra l'altro la scuola era stata fondata dal mio padrino. Finita la scuola ho lavorato all'Hotel La Residenza a Cassarate e successivamente sono partito all'estero per sistemare le lingue, prima in Germania e poi a Malta, dove si parlava inglese essendo stata una colonia fino al 1964. Altra curiosità: il mio padrino era console onorario di Malta a Lugano. Sembra un romanzo...

È vero, una storia tanto lineare quanto particolare. Dopo?

2001: torno in Ticino e sono assunto ai Grappoli di Sessa, alla réception. Io sono cresciuto a Monteggio ed ero a due passi da lì. Ho ottimi ricordi di quel periodo, fu una bella esperienza nell'organizzazione di seminari e congressi che mi è tornata utile anni dopo.

Ma era ancora tempo di tornare a scuola...

Esatto. Nel 2003 inizio la Scuola alberghiera a Bellinzona. In quel periodo ho coltivato l'idea di prendere in mano un albergo e da lì in avanti ho sempre lavorato per questo obiettivo.

Il passo successivo fu quindi la direzione di un albergo?

Calma. Non era ancora il momento, non ero pronto, dovevo ancora maturare le necessarie esperienze. Seguono pertanto uno stage a Lucerna: ho lavorato in cucina e preparavo gli antipasti. Ho pelato montagne di patate e di carote, diciamo che posso vantare una discreta gavetta. Gavetta proseguita al Dolder di Zurigo dove mi occupavo del servizio al ristorante e al room service.

Lavorando in uno degli alberghi svizzeri più rinomati a livello internazionale, avrà incontrato diverse star. Può fare qualche nome?

Sofia Loren, Tom Jones, Shakira, Mariah Carey... Tutti avevano le loro peculiarità e gli aneddoti si spreca-

no. Ne rivelo uno: Tom Jones, uomo di estrema gentilezza e semplicità, riservava tutte le notti il room service e suonava il pianoforte tutta la notte. Noi stavamo lì in attesa e lui suonava.

Torniamo alla gavetta. Le è servita?

Tantissimo. Ora so cosa provano i miei collaboratori, anche quelli che ricoprono ruoli apparentemente - e solo apparentemente - meno importanti. Riesco a intuire i problemi anche prima che si verifichino, trovo le soluzioni e non agisco mai in modo irrazionale. Partire dal basso è stata la mia fortuna. Riesco a organizzare al meglio il lavoro di tutti senza pretendere l'impossibile, garantendo serenità e contemporaneamente efficienza. Responsabilizzare i collaboratori è essenziale. Il turista ha a che fare con loro più che con me.

Chiuso l'inciso, torniamo al suo percorso formativo.

Siamo al 2005. Finisco la scuola e - ennesima sliding door - mi informo che ci sarebbe un posto per me in Toscana, a Montalcino. Parto con mio papà, faccio il colloquio con il direttore del Castello di Velona e poche settimane dopo eccomi assunto come... segretario d'albergo, il lavoro che sognavo fin da bambino. Ho fatto una sola stagione, ma bellissima.

Il richiamo del Ticino è stato forte?

A dire il vero sono tornato qui con l'idea di staccare per 3 mesi e ricominciare a marzo, ma non è andata così. Vengo a sapere che cercano una segretaria (con la "a") di ricevimento al Cadro Panoramica. Mi dico: perché no? Mi faccio avanti, mostro il mio curriculum e mi prendono. Inizio nel dicembre 2005, con un cambiamento di proprietà in corso. La sera di Capodanno entra ufficialmente in carica la nuova direzione e il direttore mi vede sia alla réception che in sala. Probabilmente lo colpisce per la mia voglia di fare e dopo diversi mesi di duro lavoro divento suo assistente, e poi anche membro di direzione di Cadro Panoramica SA, nonché responsabile vendite: organizzavo seminari, congressi e banchetti, proprio ciò che avevo imparato a fare ai Grappoli di Sessa.

L'Hotel Walter non è però ancora entrato nella sua vita. Quando accade?

Solo nel 2013, avevo 33 anni. Conoscevo la proprietà, che in quell'anno aveva deciso di lasciare la direzione. Con mia sorpresa mi ha chiamato. Esisteva un rapporto di amicizia, ma non pensavo potesse portare a tanto. Ero felicissimo. La proposta era quella giusta e... accetto! Sono direttore dell'ottobre 2013.

Giovanissimo e già direttore. Si è mai sentito "arrivato"?

Mai. Il mio percorso prosegue tuttora. Il lavoro non mi spaventa, così come i sacrifici. C'è tanto da fare, da costruire. Ho parecchie idee, grandi o piccole che siano. Io per natura guardo sempre avanti, al prossimo progetto.

Obiettivi?

Non so... In futuro mi piacerebbe qualcosa di mio. Cosa? Magari una società che gestisce alberghi. È un sogno? Forse sì, forse no. Sognare, poi, è essenziale.

Cosa la soddisfa maggiormente del suo lavoro?

Vedere la gioia dei miei collaboratori, perché significa che li motivo bene, che stanno bene qui. Poi vedere che i clienti tornano, ti cercano, ti vogliono. Impagabile. Per me i rapporti umani sono basilari.

Clienti fidelizzati oppure occasionali all'Hotel Walter?

Per la maggior parte fidelizzati. Registriamo però un buon rinnovo dei clienti di mercati lontani, arabi e americani in primis. I soggiorni sono in genere più brevi, ma l'ospite arriva più volte nel corso dell'anno.

Ecco, appunto: il turista. Non sempre facile leggerne i desideri...

È cambiato tantissimo negli ultimi anni. Non cena più al ristorante dell'albergo, preferisce mangiare fuori e conoscere la città. È un cliente sempre più tecnologico, padroneggia Internet e prenota sulle piattaforme online. Confronta i prezzi, è più attento, attivo, critico. Conosce tutto di noi e, di riflesso, noi dobbiamo prepararci bene per non incorrere in errore.

Anche un direttore deve quindi adattarsi all'epoca in cui vive?

Certo. Stare fermi non si può. Oggi un direttore passa tanto tempo in ufficio a confrontare i prezzi, la concorrenza, a leggere i commenti su Tripadvisor. Siamo un po' perdendo il contatto umano che era fondamentale nella nostra professione, ma così vanno le cose. Non puoi fare altrimenti. La generazione precedentemente la mia non sopporta i social, noi, ne siamo completamente dominati. Quindi, meglio conoscerla.

Social uguale critica. Critica positiva, ma anche critica negativa. Cattiva?

Ogni giorno leggo i commenti, ne tengo conto, non è oro colato ma si tratta di indicazioni importanti. Ci sono clienti che si lamentano a prescindere, però la maggior parte scrive con spirito costruttivo. Qualche cattiveria la leggo, ma lascia il tempo che trova.

Che tipo di direttore è?

Sono estremamente gentile, ma anche molto fermo. Mi basta uno sguardo per far capire quello che le penso. L'autorevolezza è importante per chi ricopre un ruolo come il mio e per chi, come me, rappresenta la proprietà. Non sono autoritario, bensì autorevole: il dipendente è un partner, deve fare il suo lavoro non perché glielo dico io ma perché si sente parte attiva di un progetto comune.

Sceglie direttamente lei un nuovo collaboratore?

Sì, ci tengo. Mi baso molto sull'empatia, la sintonia. Guardo molto il modo di porsi della persona. Le sue priorità che devono coincidere con le mie. Se non c'è almeno questa base, vado oltre. La scelta è essenziale.

E di Lugano cosa mi dice?

Le dico che sta cambiando molto, sta scoprendo nuove sfaccettature che nemmeno sapeva di avere. Forse neppure lei si attendeva il rallentamento repentino del settore bancario. Oggi sappiamo che le banche non sono tutto, che ci sono anche turismo



e industrie, una volta un po' negletti.

E voi addetti ai lavori non vi siete accorti che le cose stavano cambiando?

Prima della crisi anche noi stavamo bene, fino a 10 anni fa la gente arrivava a frotte per il lago, il sole, le montagne. Oggi il turista esige altro, per esempio attrattori di interesse come gli Harley Days. E anche il turismo business è cambiato: non si arriva a Lugano solo per le banche, ma anche e soprattutto per i congressi. La vecchia immagine del turista che viene a Lugano perché Lugano... è Lugano è definitivamente

scomparsa. Siamo una destinazione come le altre, anzi la concorrenza viaggia anche più veloce di noi: chi non l'ha capito ha purtroppo dovuto chiudere. Come accennavo poc'anzi, siamo obbligati a un continuo aggiornamento. Siamo tutti coinvolti, dal Consiglio di Stato fino all'ultimo dei collaboratori.

Ci siamo arrivati anche con lei: ecco la parola magica, ecco il "sistema".

Dobbiamo inserirci in un contesto di collaborazione, ognuno deve andare incontro alle altre categorie in modo costruttivo. Il sistema migliore resta parlarsi e conoscersi a vicenda, oggi siamo spesso bloccati dai pregiudizi. Pensiamo che gli altri non facciano nulla e che solo noi siamo quelli operativi, ma non è vero.

Quindi, cosa fare?

Scendere dal piedistallo sarebbe già un bel segnale. Parlo per noi: ogni albergatore può metterci del suo, partecipando alle assemblee, uscendo dal suo albergo, aprendosi.

Il futuro?

Per l'albergo lo vedo molto interessante, ci rinnoviamo ogni anno, abbiamo tante idee. Ci stiamo adattando alle nuove tecnologie, alle nuove abitudini dei clienti, abbiamo lavorato bene per 129 anni e lo faremo anche per i prossimi 129. A livello di categoria vedo albergatori che devono capire che bisogna fare squadra: arroccarsi non ha alcun senso.

LA STORIA

Nel 1888 Walter Forni inizia l'esercizio dell'Hotel Walter au Lac nella Casa Oliva in Riva Vela 11, sul lungolago di Lugano: la struttura disponeva di 240 letti ed era uno dei più grandi hotel garni della Svizzera.

Nel 1906 Walter Forni lascia Casa Oliva e intraprende la costruzione della nuova sede in Via Nassa 5 / Piazza Rezzonico affidando l'opera all'architetto Otto Maraini (1863-1944) che prepara un progetto in stile neocinecentesco con decorazioni barocche.

Walter Forni era un personaggio molto speciale: fu combattente garibaldino, oste, e lavorò come concierge all'Hotel Imperiale a Vienna. Amante della musica e compositore, suonò con la sua famosa cetra al cospetto di Francesco Giuseppe Imperatore d'Austria. Collaborò con il nonno Giovanni Forni nella gestione dell'Hotel Internazionale di Bellinzona e lì ebbe i primi contatti con Innocente Cereda (1873-1939).

Nel 1912 Forni e Cereda divennero associati e dopo mille peripezie Innocente divenne l'unico proprietario unitamente alla moglie Ida Camenisch di Rhäzuns. E qui, come in ogni gestione alberghiera, il ruolo della donna è stato di primaria importanza.

Dal 1908 al 1913 ci fu un buon inizio, ma Prima Guerra Mondiale causò le inevitabili disastrose conseguenze finanziarie dovute alla mancanza di clienti.

Nel 1932 Innocente Cereda acquista lo stabile della dépendance e furono effettuate grandi migliorie.

Nel 1939 Innocente Cereda morì, e il Walter venne ripreso dai due figli Walter (1904-1991) e Alfredo (1908-1995) con le rispettive mogli, Miggie Huser e Amalia Stefanoni.

Con l'arrivo della Seconda Guerra Mondiale la famiglia Cereda fu costretta a vendere lo stabile di Via Nassa/Piazza Rezzonico per permettere il rimborso dei debiti ipotecari. All'attuale stabile fu aggiunto, su disegno dell'arch. Alberto Camenzind, un quarto piano (1941).

Dal 1984 il Walter au Lac è stato diretto da Aldo Cereda coadiuvato dalla moglie Liliana Cereda-Alberti. Ritiratisi a meritata quiescenza dal 1. ottobre 2013, la direzione è stata affidata a Lorenzo Pianezzi.

