

L'OSPITE NON È UN PORTAFOGLI. E noi abbiamo la responsabilità di saperlo

di MICHIL COSTA



Michil Costa è il titolare e il General Manager dell'Hotel La Perla in Alta Badia, nel Sud Tirolo. Da anni propone un approccio sostenibile e responsabile al fenomeno del turismo che rispetti territorio, tradizioni, essenza umana di tutti coloro che vivono in montagna o che vi soggiornano per vacanza.

L'importanza dell'economia del bene comune a partire dalla condivisione dei valori e delle informazioni aziendali con i propri collaboratori.

Il primo dicembre, manca poco: aspetto con gioia il rianimarsi del bar, dare il benvenuto ai nostri collaboratori e vedere come i primi ospiti entrano in hall.

Il turismo ha ben poco di autentico. Ciò che piace all'ospite e che quindi ha anche successo economicamente, non è detto che sia autentico. Gli chalet di montagna a

mo' di paesini illibati, alla stregua di un Heidi-villaggio, sono carini, a volte anche belli, ma sono imitazioni inautentiche. L'ospite accetta però queste finzioni, sa che sono fasulle e va bene così. Anche farsi belli usando parole come Unicità, Valori, Green o Paesaggi Incontaminati, suona se non ipocrita, quanto meno illusorio.

L'ETICA





Provo a spiegarmi meglio: le nostre offerte turistiche sono uniche? Uniche sono le Dolomiti, come unico lo è il Monte Bianco, o il larice che vedo qui fuori, oramai spoglio che sembra perfino triste vicino a quell'abete grande grosso e verde. E comunque le cose uniche mica devono essere per forza importanti e non tutto quel che piace deve per forza essere giusto. Vi sembra che sparare in aria i fuochi d'artificio, come ancora faremo scioccamente in Alta Badia a Capodanno spacciandola per una serata unica, sia una cosa giusta? I fuochi fanno rumore, inquinano; i caprioli si spaventano, le mucche nelle stalle rischiano di impazzire e anche i cani soffrono. Poi quella cosa dei Valori.

La spontaneità non sempre è la carta vincente poiché la forma ha la sua importanza, e non vi è mai una seconda possibilità di lasciare una prima impressione. E da noi in casa non si dice buon appetito. Perché buon appetito non si augura. E ci si perdoni se mettiamo il cucchiaino del caffè in bocca dopo averlo mescolato. Non è corretto, ma è tanto buono. A proposito di caffè: non eravamo abbastanza contenti dei nostri espressi. Perciò, pur non rispettando l'economia del bene comune che chiede di acquistare i prodotti nelle vicinanze - la nostra torrefazione era poco distante da qui - quest'anno avremo finalmente il caffè di Gianni Frasi. Esiste di meglio?

sarà Franco che borbottierà tra sé e sé.

Del resto lo sapete, è fatto così e non riusciamo più a cambiarlo. E fin quando vorrà, sarà una pedina importante per noi famiglia, per noi La Perla.

E poi ci sono anche alcune stanze completamente rifatte, e nei nuovi uffici c'è una bella mostra e i ragazzi sono motivati, sabato arriveranno tutti i collaboratori e ci saranno due giorni di formazione a loro dedicata e nel contempo dormiranno in hotel come ospiti. E noi siamo felici che voi ci siate.

È certo che il lavoro che facciamo noi è proprio bello.

Abbiamo la possibilità di essere gli

NON TUTTO QUEL CHE PIACE
DEVE PER FORZA ESSERE GIUSTO.
I FUOCHI D'ARTIFICIO
FANNO RUMORE, INQUINANO;
I CAPRIOLI SI SPAVENTANO,



O li viviamo e ci crediamo e pensiamo bene a quel che diciamo o è meglio lasciar perdere. Usarli a scopo strumentale, a fini pubblicitari per esempio, non va bene. Oltre che essere anti-produttivo, il ***ridurre tutto a una strategia di marketing è sciocco***. Le Dolomiti sono un patrimonio dell'umanità, non un logo da usare per poterne a piacimento abusare. Stessa cosa dicasi per il Green che va tanto di moda. O uno ne è convinto, o è meglio che scriva, onestamente, che compra i pesci dalla Florida perché gli piace l'idea che quella parte d'America continui a vedere in Trump il visionario del secolo. E dato che parliamo di luoghi comuni e di "errori di comunicazione", se i nostri ragazzi non vi diranno piacere quando si presentano non è perché non hanno voglia di parlare, ma non lo diranno perché piacere non si dice. Se è stato un piacere per entrambe le parti, lo si vedrà dopo, a fine conversazione. Credo sia importante questo primo approccio con l'ospite.

Noi non l'abbiamo trovato. Sì, è vero, il turismo, oltre a essere molto borderline socialmente, economicamente ed ecologicamente, è commercio.

Ma il nostro ospite non è un portafogli. E noi abbiamo la responsabilità di saperlo, di capirlo e di agire di conseguenza.

È il primo dicembre, manca poco: aspetto con gioia il rianimarsi del bar, dare il benvenuto ai nostri collaboratori e vedere come i primi ospiti entrano in hall. E mi piace l'idea di potere andare nuovamente in mezzo ai tavoli ad ascoltare le storie di chi ci visita. E poi sì, ci saranno i problemi di parcheggio, e la connessione Wi-Fi ancora non è ottimale, e qui di fronte al Murin ci sarà un bel po' di baccano nei prossimi giorni. E alle nove di mattina tutti i tavoli della sala colazione saranno occupati, e ci

artefici del periodo dell'anno più bello delle persone. E i lavori che grazie a voi stiamo facendo in Africa sono importanti. Che dire? Grazie di esserci.

LE MUCCHE NELLE STALLE
RISCHIANO DI IMPAZZIRE
E I CANI SOFFRONO.

