

I segreti di una professione che cambia

Ciro Verrocchi, direttore di alcuni dei più importanti luxury hotel del panorama internazionale, ci racconta come è cambiato il "mestiere" dell'accoglienza a cinque stelle e non solo

◆ Davide Deponti



«Lavorare in un hotel di lusso – confida **Ciro Verrocchi** – è un grande privilegio, un'esperienza gratificante sotto ogni aspetto»

«Chi dirige oggi una struttura alberghiera deve essere un manager completo, non può più essere solo un professionista del mondo dell'hotellerie. Le skills richieste per soddisfare le esigenze di un mercato sempre più esigente e in continua evoluzione sono, infatti, molte e molto più complesse rispetto al passato. Per questo le grandi compagnie oggi puntano ancora di più sulla formazione sia dei manager che di tutto lo staff», dice **Ciro Verrocchi**, general manager conosciuto e apprezzato nel panorama italiano e internazionale, tanto da essere stato premiato nel 2015 come "Manager of the Year" dalla prestigiosa EHMA, European Hotel Manager Association. (Associazione di categoria composta da circa 450 direttori che gestiscono, in 30 diversi paesi, i più prestigiosi hotel europei e rappresentano 350 hotel). «Il mondo dell'accoglienza mi ha sempre affascinato, grazie anche ai miei genitori

che amavano molto viaggiare e che, quando ero bambino, mi portavano con loro», racconta **Verrocchi**, «così, terminati gli studi umanistici, ho deciso di prendere il diploma alberghiero a Firenze e poi un Master in Sudafrica. È qui che è iniziata la mia formazione sul campo, prima con City Lodge Hotel Group e poi con Southern Sun International. Successivamente, tornato in Italia, sono entrato in CIGA Hotels, quindi in ITT Sheraton e poi in Starwood Hotel & Resorts dove ho ricoperto la carica di direttore generale, occupandomi di new opening, re-branding, owner relationship e relazione industriali. Nella mia carriera ho avuto il privilegio di dirigere alberghi unici al mondo come Il Duca di Milano, lo Sheraton Diana Majestic di Milano, il St. Regis di Roma e The Westin Europa & Regina di Venezia. Dopo oltre 15 anni in Starwood, mi si è presentata l'opportunità di entrare in IHG: ho ge-

stato, prima una nuova apertura a Milano e poi ho accettato l'incarico di dirigere l'Intercontinental Roma. Fino a luglio 2016, ho ricoperto anche la carica di A.D. di IHG Italia».

Identikit del perfetto professionista

Insomma, una carriera ineccepibile, spesa in alcuni dei più prestigiosi alberghi cinque stelle in Italia e non solo, che ha permesso al manager, oggi cinquantenne, di diventare un professionista molto apprezzato del settore. Verrocchi è stato anche coautore di due importanti pubblicazioni sulla professione: "Guida al Management Alberghiero" (Edizioni Job in Tourism, 2009 con Emilio De Risi) e "Guida al Futuro - The new trend of the Tourism Industry" (Edizioni J&T, 2013). Con lui abbiamo provato a tracciare l'identikit del perfetto professionista nell'ambito della luxury hotellerie odierna. «Premesso che lavorare in hotel di lusso è un grande privilegio, un'esperienza gratificante sotto ogni aspetto, va detto che oggi questa professione è più complicata rispetto a ieri. Questo vale in particolare per le grandi compagnie obbligatoriamente focalizzate sulla gestione e sui risultati economici dell'hotel, che, quasi sempre, demandando ai grandi fondi d'investimento la proprietà "fisica" della struttura. Chi è chiamato a ricoprire la carica di general manager deve, pertanto, sapere interagire con più interlocutori e a diversi livelli e riuscire a conciliare aspettative e obiettivi. Diciamo che i quattro punti cardinali che orientano la strategia operativa restano: employees satisfaction, guests satisfaction, brand standards e financial results».

Gestione manageriale e alberghiera insieme

Se autodisciplina e resilienza sono le parole d'ordine per gli impegni operativi, flessibilità, intuito, curiosità, e capacità di analisi sono le qualità che vengono richieste a un direttore nel suo ruolo di "padrone di casa" e di trend setter. «In particolare la curiosità, il desiderio di essere sempre aggiornato è ciò che permette a un professionista di essere trend setter e di guardare sempre avanti in un mondo che corre e che cambia velocemente. È fon-



Ciro Verrocchi, general manager di lungo corso, ha scritto anche due importanti pubblicazioni sulla professione

damentale, per esempio, saper utilizzare al meglio la tecnologia digitale che sempre di più influenzerà le scelte del mercato e le nostre, sia in campo privato che lavorativo. Inoltre, poiché oggi nel turismo e nell'ospitalità si ragiona in un'ottica di sistema e di marketing territoriale, un general manager non può trascurare il rapporto con le "istituzioni locali": nel mio caso, ad esempio, sono stato nel Consiglio Direttivo di Federalberghi Roma e, per oltre quattro anni, Presidente della Associazione Via Sistina e Via Crispi a Roma. Ricoprire queste cariche mi ha permesso di avere il polso del "territorio" e del contesto socio-economico in cui operavo, consentendomi di partecipare attivamente alla promozione e valorizzazione di un'intera destinazione, e mi ha anche arricchito umanamente, dandomi la possibilità di conoscere persone e professionisti con grandi qualità. In conclusione? Quello del General Manager rimane per me un bellissimo lavoro, che richiede molteplici competenze ma anche grande passione, perché lo stress, a volte è davvero tanto, e se non lo sai gestire e se non sei motivato dall'amore per la professione rischi di rimanerne travolto».