



Tra entertainment e tecnologia

Ecco come si evolve l'accoglienza contemporanea. Intervista con lo chef Bruno Barbieri **di Alessandro Misani**

Le formule dell'accoglienza in Italia si rinnovano sotto il segno dell'intrattenimento e della tecnologia: un trend di successo che sta conquistando

un numero sempre più ampio di ospiti. Anno dopo anno, infatti, l'offerta disponibile presso le strutture ricettive del Belpaese si arricchisce e si fa ancora più accattivante, con un occhio di riguardo per qualità, varietà dei contenuti offerti e massima personalizzazione. E proprio

in merito a *hôtellerie*, ospitalità e entertainment, ecco cosa ne pensa lo chef pluristellato **Bruno Barbieri**, intervistato da **Alessandro Misani**, Direttore del ME Milan Il Duca (sotto a sin.).

Come si è evoluto secondo te il mondo degli hotel negli ultimi 20 anni?

«L'*hôtellerie* nel mondo si è evoluta parecchio, mentre in Italia siamo più tradizionalisti. Se in molte strutture la spinta del mercato ha portato ad adeguare i servizi, in altre capita ancora di arrivare di notte e trovarsi di fronte a personale poco preparato che non è in grado di relazionarsi in maniera precisa e puntuale con il cliente, tutto questo magari solo per risparmiare un po'. Ma il rischio, ormai, è che il mercato non perdoni. Servono investimenti anche da parte dello Stato e agevolazioni per gli albergatori: non va mai dimenticato che gli hotel sono il biglietto da visita del nostro Paese.

Qual è il tuo ricordo più bello legato al





soggiorno in un hotel? E quello più brutto?

«Il ricordo più bello legato a un albergo è quello di un viaggio on the road insieme ad amici in Venezuela. Dopo tre settimane di macchina, giorno e notte alla guida, attraversando buona parte del Paese, abbiamo raggiunto un hotel al confine con l'Amazzonia brasiliana dove ad attenderci abbiamo trovato pappagalli, scimmie, alligatori, farfalle giganti e chi più ne ha più ne metta! Il ricordo più brutto, invece, è legato a una prenotazione sbagliata in un hotel a L'Avana: all'arrivo mi sono sentito dire "Signor Barbieri lei ha sbagliato giorno e purtroppo ora siamo al completo". Peccato che fossero le 2 di notte!».

Ti piace cambiare o preferisci soggiornare sempre negli stessi luoghi?

«Mi piace sperimentare e amo scoprire nuovi hotel in nuove località. Naturalmente, ci sono dei luoghi in cui ho i miei indirizzi preferiti, per esempio, in alcune città, come Parigi, Rio de Janeiro e Melbourne».

Come scegli gli hotel in cui soggiornare?

«Li scopro, mi organizzo a seconda della zona dove devo andare, guardo alcuni siti - per esempio il servizio Hotel Booking

di Sky (sky.it/hotel) - cerco immagini oppure mi affido al passaparola, dipende».

Secondo te è più difficile stare dietro i fornelli o dietro il banco di una reception?

«Sono due cose differenti e se hai talento credo siano comunque due lavori che ti possono regalare grandi soddisfazioni».

Che cosa per te non può mancare in un hotel? Che caratteristiche deve avere l'hotel dei tuoi sogni?

«Un servizio disponibile 24 ore su 24, un collegamento internet potente, un buon ristorante e un ottimo servizio di colazione, la spa, un'organizzazione funzionale e attenta al cliente. Infine, non deve mancare l'offerta televisiva firmata Sky, in particolare se si alloggia o si soggiorna soli. Mi piace vivere in hotel come a casa, con il televisore sempre acceso. Poi se sono in giro, come spesso accade, e riesco a vedere il mio programma preferito, beh allora bingo!».

Qual è la prima cosa che fai una volta varcata la soglia di un hotel?

«Annuso l'aria e percepisco gli odori... da quelli capisco in quale casa sono finito. Ho un buon naso per questo e non mi sbaglio mai, l'hôtellerie prima di tutto è una passione».

Quanto è importante per te trovare stanze che siano tecnologicamente funzionali e all'avanguardia?

«È molto importante, significa essere aggiornati e competitivi sul mercato. La tecnologia fa parte ormai delle nostre vite e poter godere di tutti i comfort e le agevolazioni che ne derivano, anche quando si è lontani da casa propria, aiuta a rilassarsi e a vivere al meglio il proprio soggiorno».



Between entertainment and technology

Here is how the modern hospitality industry evolves interview with the chef Bruno Barbieri by **Alessandro Misani**

The formulas of the hospitality industry in Italy are renewing in the name of entertainment and technology: a success trend that is conquering an ever-increasing number of guests. Year after year, in fact, the offer available in Italy's accommodation facilities expands and becomes even more appealing, with a special attention to quality, variety of content offered, and maximum customization. Here's what the multi-starred chef **Bruno Barbieri** thinks about the hospitality industry and entertainment, interviewed by **Alessandro Misani**, Director of ME Milan Il Duca.

How has the hotel world evolved in the last 20 years?

«The hospitality industry in the world has evolved a lot, while in Italy we are more traditionalists. If in many facilities the market push has led to an upgraded adaptation of services, in others you can still arrive at night and face poorly trained staff who are not able to communicate in a precise and timely manner, all this maybe just to save a little money. But the risk now is that the market does not forgive. We also need investments from the

government and incentives for hoteliers: we should never forget that hotels are the business card of our country».

What is your best memory of staying in a hotel? And the worst one?

«The best memory regarding a hotel is a road trip with friends in Venezuela. After three weeks in the car, driving day and night, crossing most of the country, we reached a hotel on the border of the Brazilian Amazon where we found parrots, monkeys, alligators, giant butterflies, you name it, waiting for us! The worst memory, instead, is of a wrong booking in a hotel in Havana: on arrival they told me, 'Mr Barbieri, you booked

the wrong day and unfortunately now we are full.' Too bad it was 2 am!»

Do you like changing it up or do you prefer to stay in the same places?

«I like experimenting and I love discovering new hotels in new locations. Of course, there are some places where I have my favourite addresses, for example, in some cities like Paris, Rio de Janeiro, and Melbourne».

How do you choose the hotels to stay in?

«I discover them, I organize according to the area I have to go to, I look at some websites - for example the Sky Hotel Booking service (sky.it/hotel) - I look at pictures, or I rely on word of mouth, it depends».

Do you think it's harder to be at the stove or behind the reception desk?

«They are two different things and if you have talent, I think they are two jobs that can give you great satisfaction».

What should a hotel always have? What characteristics should the hotel of your dreams have?

«A service available 24 hours a day, a powerful internet connection, a good restaurant, and an excellent breakfast service, the spa, a functional and customer-oriented organization. Finally, there must be a Sky TV offer, especially if you are staying alone. I like to live in a hotel like I do at home, with the TV always on. Then if I'm around, as often happens, and I get to see my favourite program, well then, bingo!»

What is the first thing you do once you enter a hotel?

«I inhale and smell the air, from that I understand in what type of house I ended up in. I have a good nose for this and I'm never wrong; the hospitality industry is first of all a passion».

How important is it for you to find rooms that are technologically functional and advanced?

«It is very important, it means being up to date and competitive on the market. Technology is now part of our lives and being able to enjoy all the comforts and benefits that come from it, even when you are away from home, helps you relax and enjoy your stay as much as you can».

