



# Concierge stellati ad alta quota

Lo spirito di un vero concierge? Essere sempre in modalità on e anticipare i desideri del cliente. Una figura professionale che ha lasciato il segno nell'hotellerie di lusso, traghettando i clienti attraverso un soggiorno indimenticabile e che ora sta muovendo i suoi primi passi nel trasporto aereo mondiale **di Chiara Temperato**

**Q**ualcosa è cambiato nel concetto di ospitalità, da una parte c'è chi crede nel digitale e si dota addirittura di concierge robotici, dall'altra c'è chi sceglie di investire nella figura del concierge tradizionale anche in ambienti fuori dal comune. In questa seconda direzione va la conciergerie ad alta quota: pare infatti che l'impeccabile portamento dei maggiordomi, negli ultimi tempi, non sia più solo un privilegio dell'hotellerie, ma anche di un settore come l'aviazione civile. Negli ultimi anni le principali compagnie aeree hanno fatto cospicui investimenti in servizi di eccellenza a bordo, dalla proposta di raffinati menù stellati a quella di sopraffini concierge.

## Maggiordomi e menù gourmet con Air Canada

Il trasporto aereo vive un momento di grande espansione, ad oggi conta 4 milioni di passeggeri all'anno e dei profitti in crescita; nel 2017 è stato registrato un guadagno di 4 miliardi di dollari. Se il trend positivo si dovesse confermare per i prossimi 15 anni, nel 2035 i viaggiatori che sceglieranno l'aereo saranno circa 7,8 milioni. Cifre rilevanti che giustificano l'ingente impegno profuso dalle compagnie nella modernizzazione delle flotte aeree e nella qualità dei servizi luxury offerti. Air Canada, in particolare, ha fatto della conciergerie un punto di forza per distinguersi dalla concorrenza e regalare

Il trasporto aereo vive un momento di grande espansione, con 4 milioni di passeggeri che se il trend si mantiene potrebbero arrivare a 7,8 milioni entro il 2035





un'esperienza unica a chi, per lavoro, è costretto a vivere tra un aeroporto e l'altro. Air Canada è la prima compagnia al mondo a riservare un servizio del genere ai clienti Vip, Business, Elite e Super Elite, con 300 agenti concierge a disposizione per ogni esigenza. Ad oggi il servizio è attivo negli scali business mondiali di 47 paesi, in Italia è presente a Milano Malpensa e Roma Fiumicino. I maggiori domi sono disponibili nelle aree di check in prioritario, ai banchi di trasferimento ad altri voli, nelle sale ristoro Maple Leaf, in quelle Star Alliance e nelle Signature Suite nell'aeroporto di Toronto-Pearson. Grazie al servizio di conciergerie Air Canada ha vinto diversi premi, tra cui quello come migliore compagnia aerea del Nord America e unica compagnia aerea 4 stelle Skytrack.

### Menu stellato a bordo

A rendere squisita l'esperienza dei passeggeri a 35 mila piedi di altitudine ci sono poi le eccellenze food & beverage. La compagnia aerea di bandiera canadese ha infatti avviato una partnership con lo chef stellato David Hawksworth che presenta ai passeggeri di voli internazionali business menù di nove portate servite con aperitivi di stagione che riflettono il meglio dei sapori canadesi e dessert ispirati alle rotte internazionali. Alle portate gourmet si aggiunge poi una ricca selezione di vini, consigliati dall'enologo e

sommelier Ken Chase, che abbina ad ogni pietanza aromi di vini della tradizione italiana, francese, californiana, argentina e spagnola.

### Chi sono i concierge di aerei

Premurosi e dall'agenda ricca di contatti, i concierge ad alta quota sono dei professionisti multilingue, formati appositamente per sviluppare grandi competenze di problem solving e mettersi al servizio dei passeggeri. Ricevono una formazione fortemente orientata al settore alberghiero ed aeronautico, e garantiscono una conoscenza del territorio di riferimento molto approfondita. Con un contatto telefonico dedicato possono noleggiare un'auto, prenotare un ristorante o un hotel, comprare un regalo, un biglietto aereo o per uno spettacolo di teatro. Oltre a gestire la relazione con l'ospite e la sua accoglienza dal punto di vista personale, si occupano anche delle questioni più burocratiche legate a pratiche aeroportuali, di upgrade e gestione bagagli.

### Aerei a 5 stelle

Come Air Canada, anche Alitalia, American Airlines, Air France, Turkish e Singapore Airlines, stanno valorizzando sempre di più le esperienze dei passeggeri business, puntando su servizi customizzati. Nell'attesa di sviluppare programmi di conciergerie si specializzano nell'offerta di menù raffinati e prodotti d'eccellenza.

Grazie al servizio di conciergerie, Air Canada ha vinto diversi premi, tra cui quello come migliore compagnia aerea del Nord America e unica compagnia aerea 4 stelle Skytrack

za delle diverse tradizioni culinarie, accuratamente selezionati e preparati al fine di non alternarne i sapori durante la degustazione on board. La Singapore Airlines che, da tempo si avvale della collaborazione di 8 chef stellati, tra cui Carlo Cracco, ha studiato, ad esempio, il programma "Book the cook", attraverso il quale il cliente può preselezionare al momento dell'acquisto del biglietto o 24 ore prima la partenza, il piatto principale, scegliendo tra proposte di vario genere (incluse opzioni vegane e vegetariane). Ma c'è chi va oltre ogni umana comodità e possibilità e porta lusso e conciergerie in volo. È il caso della Etihad Airways che ha brevettato The Residence, lo spazio più esclusivo mai progettato all'interno di un aeromobile: non una semplice suite ma un vero e proprio appartamento di 12 mq, dotato di camera da letto, sala, bagno, doccia privata, minibar e un efficiente maggiordomo personale, formato alla Savoy Academy. The Residence è un privilegio degli Airbus A380, nella tratta Mumbai-New York che passa per Abu Dhabi e un biglietto di sola andata ha un costo di 16mila euro.

Per una luxury experience in volo, Etihad Airways ha brevettato The Residence, lo spazio più esclusivo mai progettato all'interno di un aeromobile: un vero e proprio appartamento di 12 mq, con tanto di maggiordomo personale

### L'innovazione lascerà spazio ai concierge?

Di recente si parla molto di e-plane, ovvero di aerei elettrici a zero impatto ambientale che dovrebbero mirare al risparmio economico e al rispetto per l'ambiente riducendo le emissioni di gas serra. Un progetto ambizioso che prima di riconvertire l'intera flotta partirà con la sperimentazione di aeromobili ibridi. Di sicuro la tecnologia impatterà molto anche sugli interni dei velivoli che, tra schermi enormi, finestrini virtuali per le file centrali, finestrini che diventano pannelli high tech in grado di trasmettere informazioni sui paesi che si stanno sorvolando e realtà virtuale, rivoluzioneranno le abitudini dei passeggeri. E in questa ondata innovatrice, come si muoveranno le altre compagnie aeree? Emuleranno Air Canada puntando sull'eccellenza del servizio di hospitality? Di sicuro studieranno delle soluzioni che puntano all'integrazione tra tecnologia e savoir faire umano, perché il viaggio non è solo una parentesi noiosa da smaltire nell'attesa di atterrare, ma sempre più un'esperienza piacevole all'insegna di comodità ed efficienza.

