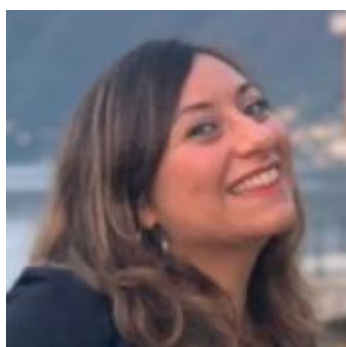


La ripartenza dell'ospitalità: hotel e relais puntano su sostenibilità e territorio



DIMARIA ROSARIA BRUNO,

AUTORE

29 Giugno, 2020

Foto Relais & Châteaux - Borgo dei Conti Perugia
FacebookTwitterPinterestLinkedIn

L

L'emergenza sanitaria ha indubbiamente lasciato un'eredità, anche in questa fase di ripresa. Abbiamo visto come sono ripartiti i ristoranti, tra delivery, nuovi format e temporary, ma anche i cocktail bar e le pizzerie. Diversa ancora è la situazione **dell'ospitalità e dell'hôtellerie**: come sta andando la ripartenza delle realtà legate a questo mondo?

È appena iniziata, ma senza dubbio **l'estate 2020** per molti sarà all'insegna del turismo di prossimità e dei weekend (qui la nostra selezione di 10 idee a un'ora dalle grandi città). Un'estate diversa rispetto alle precedenti, che dovrà fare i conti con un pubblico soprattutto italiano e con una minore affluenza.

Come sta ripartendo il settore? C'è chi ha pianificato nuovi inizi, chi si è dotato di protocolli di sicurezza creati ad hoc, e chi rinasce con una spinta (e una consapevolezza) in più. Ecco, qui di seguito, iniziative e testimonianze dal mondo dell'ospitalità.

Emanuele Scarello e *Relais & Châteaux*: ripartenza nel segno del territorio

Nel panorama dell'ospitalità, ***Relais & Châteaux*** rappresenta sicuramente una voce autorevole. L'associazione - cui sono affiliate 580 dimore nel mondo tra hotel con camere, e ristoranti con e senza camere di alta cucina (di cui 49 in Italia, 38 hotel e 11 ristoranti) - è un punto di riferimento internazionale per il fine dining, l'accoglienza e il bien vivre. Una rete cui fanno capo oltre 700 ristoranti nel mondo, per un totale di più di 450 stelle Michelin. Tutti accomunati dalla condivisione di valori racchiusi nel **Manifesto** che gli associati hanno firmato all'Unesco nel 2014: un documento che ha anticipato con lungimiranza tematiche quanto mai attuali quali l'impegno nel tutelare la biodiversità e le tradizioni locali. Ecco allora l'impegno etico verso l'ambiente, la predilezione di piccoli produttori locali e di progetti solidali a supporto delle comunità del posto e, allo stesso tempo, l'impegno a essere custodi degli antichi valori dell'ospitalità e dell'accoglienza e del territorio.

Con questi importanti presupposti l'associazione ha gestito la ripartenza post emergenza Covid. Per riaprire in sicurezza, si è avvalsa della collaborazione di una società di consulenza internazionale, ***Bureau Veritas***, per definire un **protocollo comune di sicurezza applicabile all'interno delle dimore**. Per stendere questo protocollo, i consulenti di *Bureau Veritas* hanno creato dei tavoli di lavoro a cui hanno partecipato anche alcuni Maitre de Maison in rappresentanza dei Paesi più colpiti. Il risultato? La realizzazione di tre manuali: uno dedicato ai **Maitre de Maison**, che tratta il duplice argomento della sicurezza dell'ospite ma prima ancora dello staff (dalla gestione dei flussi del personale ai prodotti per la pulizia e dispositivi di protezione individuale, dalla gestione dei casi sospetti alla formazione del personale); uno dedicato allo **staff**, suddiviso in capitoli quali ricevimento, housekeeping, manutenzione, cucina e sala, colazione e room service, back office e fornitori; uno dedicato alle **best practice nel mondo**.



“Abbiamo fortemente voluto cambiare, è stata una nostra scelta. Oggi tutto esce dal pass sotto una cloche, protegge il piatto e il cliente. Il cameriere prima di toccare il piatto si spruzza la soluzione idroalcolica sulle mani: è una garanzia supplementare che diamo all'ospite. In un altro ristorante ho visto un cameriere sbarazzare il tavolo, e poi portarmi una posata: non si può fare, quattro mesi fa non eravamo così attenti, ma ora lo siamo”. Così racconta **Emanuele Scarello**, chef e patron del ristorante **Agli Amici dal 1887** di Udine, due stelle Michelin, che riveste il ruolo di **Vice Delegato di Relais & Châteaux Italia** ed è anche membro (unico rappresentante per l'Italia) del **World Culinary Council**, il gruppo di lavoro che riunisce gli chef Relais & Châteaux di tutto il mondo, presieduti dal francese Olivier Roellinger, e chiamati a dettare le linee guida per lo sviluppo dell'Associazione in ambito culinario.

“È un riprendere in mano le attenzioni di tanti anni fa, come la figura del *débarrasseur*. Nel bar una volta c'era la cassiera, il barista non toccava il denaro: ritorniamo alle origini dell'alta ristorazione e della grande *hôtellerie*”, prosegue. *Agli Amici dal 1887* ha riaperto il 4 giugno, con un orario ridotto. “Siamo aperti solo giovedì, venerdì, sabato e domenica. Abbiamo ridotto i servizi del 50% (tolto il pranzo giovedì e venerdì, i due servizi del mercoledì e la cena del martedì), ma i posti sono sempre pieni. Indirizziamo tutte le prenotazioni sui giorni di apertura e stiamo facendo un ottimo risultato, avevamo già dei tavoli molto distanziati, con circa 30 coperti”, precisa Scarello.

Per garantire una ripresa in tutta sicurezza, lo chef non si è risparmiato. “Abbiamo dedicato una stanza alle consegne, la chiamiamo *clean room*. Se per esempio arriva

una cassa di pomodori, li immergiamo in una cassa con acqua e Amuchina, li stiviamo in cella in contenitori di acciaio. Ai ragazzi ho detto che non lo facciamo per il Covid: così in cella abbiamo tutto “ready to use”: siamo più veloci dopo. Così hanno accettato, e ora è tutto molto più pulito. Adesso la nostra cella è chic”.



Interessante, poi, il **progetto sul territorio che sta portando avanti lo chef**, che a Udine, nella piccola frazione di Godia, è riuscito a fare arrivare i turisti, rilanciando la zona. Qual è il futuro dell'ospitalità, può fare da volano per lo sviluppo e la crescita di alcune aree, creando un vero e proprio sistema con le realtà e gli attori di riferimento? **“Turismo e agroalimentare sono due settori più vicini che mai. Oggi abbiamo un bellissimo progetto con i piccoli produttori locali**, totalmente in linea con il Manifesto di Relais & Châteaux: entro fine anno spero di arrivare ad essere **100% biologico** in cucina. Grazie anche ad Agrifood e al supporto della Regione. Per esempio, la carne di coniglio arriva da un produttore che ha una nursery dove i coniglietti possono vivere all'aria aperta. La carne rossa che usiamo (poca) viene allevata ad erba. E anche il pescato arriva dalla laguna, da un'area di pesca completamente biologica. Altro esempio, gli asparagi bianchi in Friuli: 80% della produzione in genere è assorbita dai ristoranti, che quest'anno erano in lockdown. Dobbiamo per forza di cose aiutarci a vicenda con il territorio e i suoi attori: c'è un rapporto magico, speciale con i produttori. E questa è la nostra forza. Io non acquisto e basta, instauro prima il rapporto con le persone che mi sono vicine per fare sì che, come diceva Carlin Petrini, mangiare è un atto agricolo ma deve diventare un atto gastronomico”.

La sostenibilità è la nuova sfida per uscire da questo momento di difficoltà? “Noi vendiamo esperienze - risponde lo chef - ma l'experience è intagibile, l'ospite deve dire ‘wow’ e bisogna sempre alzare l'asticella. La sostenibilità è un valore che contraddistingue anche il nostro nuovo progetto alle Maldive: con

Sara Rosso abbiamo portato *Agli Amici* anche alle Maldive (a Thudufushi), quello che ci ha fatto innamorare reciprocamente è la condivisione dei valori. Per esempio, non c'è più salmone affumicato a colazione, ma pescato locale e affumicato per noi. La struttura riapre a novembre, e abbiamo trovato anche un sistema di compostaggio che riesce ad alimentare il nostro orto/giardino, così non viene più gettata l'immondizia in mare (unica isola delle Maldive), stiamo anche lavorando a un progetto con l'Università Bicocca per la nursery dei coralli". Insomma, **un'ospitalità che si fa sempre più cosciente e territoriale.**

Il caso di *Venissa*: una storia di resilienza e di rinascita nella Laguna di Venezia

A proposito di sostenibilità, **Venezia** è diventata un simbolo durante il lockdown: in un territorio fortemente vocato al turismo e all'ospitalità come quello lagunare, durante la quarantena le immagini delle calli vuote e dei canali limpidi, senza gondole, hanno fatto il giro del mondo. Un'area che ora torna a scommettere sulla sua unicità, dopo due stagioni davvero difficili e complicate: prima l'acqua alta che in autunno ha messo in ginocchio il capoluogo veneto, poi il Covid. Ma c'è chi ha non ha mai perso il contatto con la realtà, cercando di resistere e ora di rinascere.

È il caso della **Tenuta Venissa** sull'isola di Mazzorbo, Burano. Un luogo dove non solo si produce vino (qui è stato recuperato il Dorona, l'antico vitigno autoctono), ma dove l'ospitalità è intesa come esperienza immersiva in una natura singolare: ecco allora, oltre alla celebre vigna murata, il ristorante stellato (regno degli chef Chiara Pavan e Francesco Brutto), l'osteria di impronta più tradizionale, ma anche il wine resort e le camere per il pernottamento. La buona notizia è che, nonostante le difficoltà degli ultimi mesi, la tenuta ha riaperto l'1 giugno e ha registrato una bella risposta di pubblico, che si è precipitato ad acquistare sin da subito i dining bonds.

Foto **Daniele Mari**

"Stiamo lavorando molto bene anche con le camere, ma c'è ancora disponibilità: l'affluenza straniera al momento è del 5%", racconta **Matteo Bisol**, vignaiolo e patron di *Venissa*, che negli scorsi mesi ha davvero rischiato di perdere il suo patrimonio vitivinicolo, espressione di un territorio unico. "I restaurant bond, con la formula paga uno e si cena in due, ci hanno aiutato molto, anche perché sapevamo che sarebbe stata difficile questa stagione: a Venezia in genere c'è l'85% di turismo estero, di cui buona parte - il 40% - è fuori dalla zona Schengen. Penso che dal punto di vista economico sia una delle città più colpite, perché abbiamo avuto pure l'acqua alta che ha portato un grande calo delle prenotazioni. Ma noi siamo abituati a ripartire subito, il giorno dopo la forte marea eravamo riaperti. Poi, però, il Covid ha

segnato ancora di più, e in negativo, l'andamento. Ecco perché la messa in commercio di un nuovo vino (il *Dorona Venusa 2017*, ndr) e i bonds ci hanno dato una bella spinta per ripartire: in circa 3 settimane ne abbiamo venduti più di 500", spiega Bisol.

Nella ripresa, Bisol è stato sapientemente aiutato dallo staff di Venissa, che con grande senso di responsabilità e flessibilità, lo ha supportato con ogni sforzo. È così che **Enrico Rossetti**, cameriere originario di Burano, si è prodigato intervenendo tempestivamente sul recupero della preziosa vigna. "Non avevo mai lavorato in vigna, ma per chi ama il vino come me stare a stretto contatto con un agronomo come il nostro, Stefano Zaninotti, è stato in realtà molto interessante, un privilegio: ho potuto dare una mano, ma ho anche compreso meglio la nostra vite e le sue caratteristiche, di sicuro riuscirò a trasmettere qualcosa in più ai nostri ospiti", racconta.

Ospiti che ora possono di nuovo tornare a vivere esperienze (gastronomiche e non solo), soprattutto all'aperto: dalla cena in barca alla gita in bragozzo, dalla pesca in laguna al corso di voga, al birdwatching. **Un'ospitalità pensata per far scoprire la "Venezia nativa" delle piccole isole, dove la natura è sempre stata molto forte e presente.** "Partiamo dal fatto che il nostro ecosistema è straordinario, ci sono fenicotteri rosa, dietro l'isola di Torcello in estate, ma ci sono centinaia di specie di uccelli anche rari, anche alcuni pesci sono rari, e si trovano specialmente nella nostra parte di laguna, che è rimasta più preservata. Quindi, per noi, il messaggio importante è che Venezia è natura, è un ecosistema unico. E questo è il motivo per cui noi resistiamo, per raccontare anche il lato naturale e agricolo di questo territorio", spiega Bisol.

Un'ospitalità di rinascita come modello sostenibile e immersivo, per comprendere al meglio una realtà unica e rara come quella lagunare. "Sono nato a Venezia e vivo da anni a Burano, ho scelto di restare qui, dove c'è tutto: puoi fare un giro in laguna o in spiaggia, in estate puoi dormire con porte e finestre aperte. Si sta benissimo, non me ne andrei mai via", conclude Rossetti. Che sia lo spirito giusto anche per un nuovo turismo (ancora più) consapevole.

Hotel e nuove forme di convivialità: dall'*Armani* a Milano al *Vilòn* a Roma

Non mancano singoli casi e iniziative di realtà legate al mondo dell'ospitalità che, dopo l'emergenza, hanno rilanciato la ristorazione, rendendola protagonista di nuovi progetti.

L'**Armani Hotel Milano**, per esempio, l'1 luglio riaprirà nel segno di un forte impegno a tutela della salute e della sicurezza dei suoi ospiti e dipendenti, con una partnership con il Gruppo Bureau Veritas. Tecnologie e nuove procedure verranno incontro, come la gestione del check-in e del check-out, che sarà gestita esclusivamente via e-mail.

Non solo, ma con la riapertura debutterà "**Armani a Tavola**", una proposta personalizzata per coccolare i clienti, da prenotare con almeno cinque giorni di anticipo: una nuova idea di convivialità fondata su un'esperienza intima: i piatti dell'Armani Ristorante, sotto la guida dell'Executive Chef **Francesco Mascheroni**, potranno essere degustati nella Presidential Suite e nella propria casa. Lo chef ha ideato per l'occasione tre diversi menu: "Mare", "Terra" e "Vegetariano", improntati su ingredienti che celebrano le eccellenze italiane. La tavola, naturalmente, è griffata Armani/Casa, mentre agli ospiti vengono date in omaggio delle composizioni Armani/Fiori.

Per l'esperienza a casa, invece, il menu sarà unico, ma con la possibilità di personalizzarlo (per un numero massimo di 10 persone).



Anche a Roma l'ospitalità si fa gourmet, con la possibilità (unica) che dà agli ospiti esterni l'**Hotel Vilòn** - situato in un'ala dello storico Palazzo Borghese: su prenotazione, infatti, è possibile cenare sulle terrazze delle suite affacciate sull'incantevole giardino segreto, ammirando mascheroni rinascimentali e fontane.

Qui si può provare il percorso degustazione di cinque portate a firma dello chef **Gabriele Muro** del ristorante *Adelaide*, oasi gourmet dell'hotel, oppure affidarsi alla carta e scegliere in anticipo il proprio menu, con un percorso componibile e del tutto personalizzato. Un'esperienza inedita, per scoprire nuovi aspetti dell'ospitalità.