

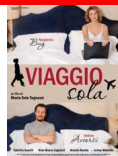
# HOTEL NEWS

La prima NEWSLETTER dedicata al mondo alberghiero

Milano, 18 luglio 2013 - Anno V - Numero 16 - [www.hotel-news.it](http://www.hotel-news.it) - e-mail: [erminia.donadio@hotel-news.it](mailto:erminia.donadio@hotel-news.it)



**Il Guru dice:**  
**Susanna Gonnella,**  
Mystery Coaching® Project  
Leader per Susanna  
Gonnella Srl, Milano



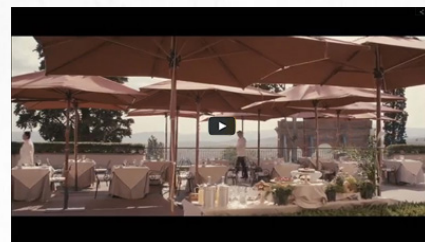
**Intervista**  
a **Maria Sole Tognazzi,**  
regista del film  
**Viaggio Sola**



**Botta & Risposta:**  
**Marco Piccirilli,**  
Responsabile Progetto  
Adam per QCertificazioni  
Srl, Monteriggioni (SI)

Il film *Viaggio Sola* di Maria Sole Tognazzi, ha ricevuto il 6 luglio a Taormina il Nastro d'Argento, il premio di migliore commedia dell'anno secondo i giornalisti italiani. Questo film ha l'indiscutibile merito di aver aperto le porte degli alberghi di lusso, mostrandone non solo la bellezza ma anche lo sforzo che viene fatto per mantenere gli standard di qualità e l'elevata professionalità richiesta a chi opera come mystery guest. Abbiamo chiesto a **Susanna Gonnella**, imprenditrice e coach che si occupa da più di 20 anni di progetti mystery, di approfondire l'argomento.

*"Adesso che avete lasciato l'hotel dove avete soggiornato, prendetevi qualche secondo per riflettere su quest'esperienza: E' stata all'altezza delle vostre aspettative? La consigliereste ad altri? E' attraverso questa prospettiva che il professionista della relazione in incognito oggi si spinge a misurare gli standard di un servizio. E' un esperto con abilità e conoscenze in grado di valutare il rispetto degli standard di accoglienza, pulizia, comfort, sicurezza etc. Le sue competenze, riconosciute dal mercato e adesso anche dalle nuove normative (sulle professioni non regolamentate e il sistema di certificazione delle competenze), si spingono alla valutazione della capacità relazionale del personale, all'osservazione della comunicazione non verbale, all'abilità di comprendere e accogliere la diversità culturale, sociale, motoria, alimentare..."*



**Leggi tutto...**



## INTERVISTA



di **Nicoletta Cicalò**, Responsabile Innovazione e Creatività per Susanna Gonnella Srl, in esclusiva per HOTELNEWS

Raggiungo telefonicamente la regista Maria Sole Tognazzi mentre è in viaggio, ovviamente! A differenza di quanto raccontato nel suo film, non è in viaggio da sola, ma con sua madre, Franca Bettoja. E anche questo, indirettamente, è un legame con il film. La famiglia Bettoja, infatti, ha sempre operato nel campo dell'ospitalità, con diversi alberghi, fin dal 1875. E forse sarà anche per questo che Maria Sole Tognazzi si è sentita così coinvolta nella realizzazione di questo film. *Viaggio Sola*, si sviluppa interamente attorno alla figura di una "ospite misteriosa". Un ispettore in incognito che viaggia nei numerosi alberghi di una lussuosa catena internazionale per monitorarne tutti gli aspetti. Statici e relazionali. Molti giornali hanno già parlato diffusamente del film, dei protagonisti (Margherita Buy e Stefano Accorsi), della figura femminile sempre in bilico tra la sua solitudine e i viaggi nei luoghi più suggestivi del pianeta. Ho voluto focalizzare l'attenzione - e dunque le mie domande - proprio sul ruolo di 'Mystery Guest'; sull'idea che Maria Sole Tognazzi si è fatta di questa professione, di come è nata l'idea di fare un film proprio basandosi su questa attività, sulla cultura della qualità di grandi catene alberghiere come quella che viene rappresentata in *Viaggio Sola*.

**Leggi tutto...**



## BOTTA & RISPOSTA



HOTELNEWS n.16 ospita Marco Piccirilli, Responsabile del Progetto Adam per QCertificazioni S.r.l. ADAM (Accessibility for Disabilities Assessment Model) è uno standard certificabile, attuabile per qualsiasi tipo di disabilità fisica e sensoriale e per le intolleranze alimentari. Si rivolge a strutture e organizzazioni, di qualsiasi tipo e dimensione, che vogliono dimostrare l'attenzione e la sensibilità che nutrono verso le persone con disabilità, andando oltre il rispetto formale delle leggi e impegnandosi a fornire loro informazioni corrette e affidabili, accogliendole in maniera efficace. Il fine ultimo a cui tende l'attuazione di ADAM è, quando possibile e applicabile, quello del "non dover (essere costretti a) chiedere".

**Domanda** - Adam è uno standard, quindi implica la certificazione.  
**Risposta** - Sì, per la sua stesura, abbiamo utilizzato il linguaggio delle norme UNI EN ISO, riconosciuto a livello internazionale, mentre la verifica della conformità allo standard e il rilascio del certificato, sono fatti da un organismo di certificazione terzo, che opera nel rispetto di regole internazionali (EN 45011). In questo modo, il marchio ADAM diventa la garanzia di una reale attenzione verso le persone disabili e non una semplice dichiarazione di buona volontà, che troppo spesso non basta. C'è dietro un concetto di civiltà i cui costi non sono nemmeno rilevanti...

**Leggi tutto...**



L'unico portale specializzato nelle  
compravendite e negli investimenti  
alberghieri, ricettivi e turistici in Italia

## Intervista a Maria Sole Tognazzi, regista del film *Viaggio Sola*

di **Nicoletta Cicalò**, Responsabile Innovazione e Creatività per Susanna Gonnella Srl, in esclusiva per **HOTELNEWS**



Raggiungo telefonicamente Maria Sole Tognazzi mentre è in viaggio, ovviamente! A differenza di quanto raccontato nel suo film, non è in viaggio da sola, ma con sua madre, Franca Bettoja. E anche questo, indirettamente, è un legame con il film. La famiglia Bettoja, infatti, ha sempre operato nel campo dell'ospitalità, con diversi alberghi, fin dal 1875. E forse sarà anche per questo che Maria Sole Tognazzi si è sentita così coinvolta nella realizzazione di questo film. *Viaggio Sola*, si sviluppa interamente attorno alla figura di una 'ospite misteriosa'. Un'ispettore in incognito che viaggia nei numerosi alberghi di una lussuosa catena internazionale per monitorarne tutti gli aspetti. Statici e relazionali. Molti giornali hanno già parlato diffusamente del film, dei protagonisti (Margherita Buy e Stefano Accorsi), della figura femminile sempre in bilico tra la sua solitudine e i

viaggi nei luoghi più suggestivi del pianeta.

Ho voluto focalizzare l'attenzione - e dunque le mie domande- proprio sul ruolo di 'Mystery Guest', sull'idea che Maria Sole Tognazzi si è fatta di questa professione, di come è nata l'idea di fare un film proprio basandosi su questa attività, sulla cultura della qualità di grandi catene alberghiere come quella che viene rappresentata in *Viaggio Sola*.

**D) Nel leggere gli articoli apparsi in contemporanea all'uscita del film, le parole più citate sono state: "ospite a sorpresa", "ispettore", "temuto". Lei che opinione si è fatta di questa professione?** *R) L'ospite a sorpresa probabilmente è temuto perché ha il compito di svolgere un controllo preciso e maniacale e se gli alberghi non rispettano gli standard di punteggio richiesto, non possono più fare parte del Gruppo. Non è una questione di stelle e categorie (che all'estero non esiste), bensì una valutazione legata ai parametri della catena Leading. Occorre raggiungere un livello minimo di 82%.*

**D) Quando è entrata in contatto con la struttura alberghiera, che tipo di cultura sulla qualità del servizio ha trovato?** *R) Sono alberghi molto controllati, funziona tutto benissimo. Certo, può accadere una volta che il cameriere sia nervoso o scortese. Non si può prevedere, ma dove siamo stati per girare il film sono sempre stati molto gentili, anche in momenti insospettabili, nei quali non stavamo lavorando o non era richiesto. In tutti c'è la massima attenzione al dettaglio.*

**D) Il film mostra l'ansia e la paura degli addetti, l'ha trovata davvero o è un'enfaticizzazione cinematografica?** *R) Sono veramente attenti per raggiungere il punteggio necessario e sono più di ottocento le domande del questionario, quindi sì, c'è tensione. Il controllo è severissimo, in ogni settore. Dal check in alle camere, al ristorante.*

**D) Ha avuto modo di soggiornare in quei fantastici hotel e di immaginarsi ospite in incognito, che cosa ha trovato difficile controllare? Gli aspetti statici (arredi, pulizia, etc.) oppure gli aspetti relazionali con il personale (capacità di ascolto, di anticipazione dei bisogni del cliente, di gestire imprevisti e obiezioni, etc.)?** *R) Dipende dall'albergo. Certo il personale è speciale. Attento all'equilibrio tra il non essere troppo invadente e l'essere a disposizione se hai bisogno di qualcosa. E' sempre tutto molto curato e, se fossi io a dover segnalare qualcosa, sarebbe il tempo di attesa al check in. Purtroppo capita spesso che ci siano lunghe attese e non è facile rispettare i tempi. Ci sono stati alberghi dove abbiamo girato dove le attese sono state più lunghe del previsto. Non è una questione di pulizia e ordine, ma ad esempio sono importanti i tempi nei quali viene portato il room service. Occorre che tutto sia perfetto.*

**D) Come è nata l'idea di prendere proprio questo tipo di professione?** *R) Francesca Marciano, una dei tre sceneggiatori insieme a Ivan Cotroneo e a me, aveva letto delle cose su questo lavoro e ne era rimasta incuriosita. Era un lavoro divertente, mai stato raccontato al cinema, così abbiamo iniziato a guardare su internet e a scovare informazioni su questo lavoro, fino ad arrivare alla Leading.*

**D) Che tipo di competenze pensa che debba avere un buon Mystery Client? E quanto conta secondo lei la capacità 'attoriale' dei Mystery Client e la perfetta interpretazione della sceneggiatura assegnatagli?** *R) Le competenze di un ispettore in incognito solitamente sono la provenienza da scuole alberghiere o da esperienze in questo settore o marketing o formazione. Ed è vero che sono un po' degli attori. Questa è la cosa divertente che ho detto spesso anche a Margherita mentre spiegavo il suo ruolo. Devono fingere di essere delle altre persone. Questo è molto importante. Devono recitare la parte in un mondo tradizionalmente di ricchi e soggiornare in luoghi che abitualmente non potrebbero permettersi (e come loro, quasi tutte le persone normali...)*

Ci sono molte altre cose di cui avrei voluto parlare con Maria Sole Tognazzi. Anche per la sua naturalezza e la sua cortesia e disponibilità. Ma mi dispiaceva sottrarla ulteriormente agli impegni del viaggio. Ci siamo salutate con le dita incrociate per l'appuntamento di Cannes e con un arrivederci. Al prossimo viaggio?