

## VareseNews

### “Distanti ma solo fisicamente. Continueremo a far sentire i nostri clienti come a casa”

**Pubblicato:** Martedì 19 Maggio 2020



**Mantenere il distanziamento sociale** nelle attività dove il **contatto umano** è parte del proprio successo e anche il segreto del proprio valore aggiunto non è facile ma in una situazione come quella che stiamo vivendo è necessario. La ripartenza è ancora lontana ma grazie a passione, voglia di continuare a lavorare e in alcuni casi, l'aiuto della tecnologia molte attività del settore alberghiero sono riuscite a reggere il colpo, nonostante lo tsunami legato al Coronavirus abbia provocato non pochi problemi. È questo il caso di un'attività storica del Basso Verbano, **l'hotel e ristorante 3Re in riva al Ticino a Sesto Calende**, gestito dalla famiglia Silvera.

**Le titolari** (nella foto Silvia e Raffaella Silvera) non negano i timori legati alla situazione ma tuttavia, come spesso accade tra chi lavora in questo settore, non si lasciano scoraggiare.

#### **Come vi state organizzando per la fase 2?**

«Nel nostro caso fronteggiamo la Fase 2 distinguendo ciò che è hotel da ciò che è ristorante. Infatti il nostro albergo ospita al suo interno un ristorante, sempre gestito da noi, aperto anche agli ospiti esterni. Per quanto riguarda il ristorante stiamo cercando di **abbracciare il filone dell'asporto**, un tipo di servizio che è sicuramente molto distante da quello a cui siamo abituati ma che ci aiuta a far percepire la nostra presenza tra i nostri clienti. Attraverso questo servizio vogliamo infatti comunicare che non aspettiamo che le cose cambino da sole, non rimaniamo passivi al momento che stiamo attraversando.

La risposta al primo giorno d'asporto è stata buona e ci ha motivati a continuare anche nei week-end a venire. **Venendo meno il rapporto interpersonale, vis à vis, la tecnologia ci viene in aiuto:** comunichiamo tramite i social, mail e liste broadcast di Whatsapp; abbiamo incrementato la comunicazione tramite questi canali, ci teniamo a far sapere ai clienti ciò che stiamo facendo e li ringraziamo per la fiducia che continuano a riporre in noi nonostante si offra un servizio del tutto nuovo. Per ciò che invece concerne l'albergo **stiamo studiando delle soluzioni per diminuire il contatto interpersonale e assicurare il distanziamento sociale come richiesto.** Anche in questo caso si sfrutta la tecnologia: snelliremo le operazioni di arrivo e partenza del cliente, ad esempio, proponendo un web check-in e check-out. La colazione, che il nostro cliente è di norma abituato a consumare nella nostra bella veranda, verrà molto probabilmente servita in camera, almeno per il primo periodo. Accogliamo clientela business, che proviene da ogni parte del mondo, ma nonostante questo fidelizzata, **della maggior parte conosciamo preferenze e abitudini,** e cercheremo quindi di rendere il loro soggiorno il più confortevole possibile rispettando le restrizioni vigenti e, **facendoli sentire, come sempre, a casa lontano da casa».**

### **Che cosa vi aspettate e da dove secondo voi si deve ripartire per rilanciare il settore?**

«Nonostante i nostri sforzi, purtroppo, ci aspettiamo una forte diminuzione del lavoro sia dal lato della ristorazione sia da quello alberghiero. Il boom di cancellazioni si è verificato sin da subito, dai primi giorni di fine febbraio e al momento persiste questa tendenza. Le persone hanno in primis paura e, non di meno, mancano le risorse economiche. Fino a quando le frontiere rimarranno chiuse e le casse integrazioni non erogate, pensare a una ripartenza vera e propria è quasi un'utopia».

**Maria Carla Cebrelli**

[mariacarla.cebrelli@varesenews.it](mailto:mariacarla.cebrelli@varesenews.it)