

# HOTEL

D O M A N I

QUALITÀ • MARKETING • TENDENZE • STILE

**OGGI PIÙ CHE MAI**

**L'IGIENE AL CENTRO**

**OSPITA IN SICUREZZA**

**VIAGGIA IN SICUREZZA**

UNI EN 14.065  
Sistema di controllo  
della biocontaminazione  
Tessili trattati in lavanderia  
OLTRE IL PULITO  
QUALITÀ

Logo: *LaSalle*, *P&C PEDERSOLI*, *LaSalle*

MILANO • GENOVA • TORINO • VENEZIA • FIRENZE • ROMA • NAPOLI • COSTA MERALTO • COSTA AZZURRA • GENOVA • FRANCOFORTE • BERLINO

**tecniche nuove**

ISSN 1121-0001  
Mensile - Anno XLVII - n°10 - novembre 2000



**tecniche nuove**  
*Chi si aggiorna vale di più*



**CHI È  
FABIO SANTILLI**

Nato a Isernia quarantadue anni fa, comincia la carriera a 15 anni. Tra le tappe più significative, quelle al ristorante Gallo Cedrone, uno dei più importanti del contesto dolomitico, e al Caino di Montemerano (GR), il regno di Valeria Piccini e Maurizio Menichetti, i due anni trascorsi in Svizzera a gestire la ristorazione di un hotel che nel periodo estivo si arricchiva di un ristorante stellato "itinerante" e, successivamente, il passaggio al Castello di Spaltenna nel Chianti. Due anni fa è arrivato al ristorante Il Piccolo Principe del Grand Hotel Principe di Piemonte per ricoprire il ruolo di maitre. Nel 2019 è stato premiato per il miglior servizio di sala in albergo dalla Guida ai ristoranti d'Italia del Gambero Rosso.

### **SIGNATURE DISH**

Il fiore all'occhiello delle strutture f&b del Grand Hotel Principe di Piemonte è il ristorante Il Piccolo Principe, due stelle Michelin, dove lo chef Giuseppe Mancino propone una cucina italiana e mediterranea in cui sono ben riconoscibili le sue radici campane così come i prodotti del territorio toscano. Tra i classici che anno dopo anno si possono ritrovare in carta c'è sicuramente la triglia di scoglio, "una grande entrée - racconta Fabio Santilli -, cotta come se fosse un sandwich in pane toscano, servita con una reinterpretazione della salsa pizzaiola e accompagnata da mozzarella di bufala liquida". Un altro cavallo di battaglia dello chef è la calamarata, che "nella sua semplicità - afferma Santilli -, è ispirata a un ricordo di infanzia dello chef".



**F&B**  
PROFESSIONE MANAGER

## **BISOGNA SAPER COGLIERE LE OPPORTUNITÀ**

Forza d'animo, credere in quel che si fa è lo spirito giusto per avere delle chance di fare carriera nel F&B secondo Fabio Santilli, Restaurant Manager & Head Sommelier del Grand Hotel Principe di Piemonte di Viareggio

• Flavia Fresia

### **Qual è oggi la sfida maggiore per le professioni di sala?**

Credo sia quella di mettere al centro il cliente e farlo sentire come a casa, facendogli vivere l'esperienza di un'ottima ospitalità e un'ottima cucina attraverso un servizio attento anche se non invadente. Il cliente che viene nelle nostre strutture cerca sempre la stessa cosa ovvero il calore del contatto umano, seppur con le dovute distanze e nel rispetto delle regole. Uno dei punti di forza dell'Italia, rispetto ad altri stili di ospitalità, è che chi viene nel nostro Paese sa di trovare questo calore.

### **Però quest'anno gli ospiti internazionali non sono arrivati. Com'è cambiata la composizione della vostra clientela?**

Gli anni scorsi i clienti internazionali erano in media l'80% contro un 20% di italiani. Nel 2020, invece, la nostra clientela è stata per il 95% italiana a giugno e luglio, per l'80% ad agosto. I pochi ospiti stranieri provengono da Paesi europei limitrofi, come Svizzera, Germania, Austria. Assenti americani, russi, cinesi. Ma ci sono anche aspetti positivi. Gli italiani hanno potuto scoprire o riscoprire destinazioni nazionali e strutture di ospitalità di lusso dove magari negli anni scorsi non riuscivano a prenotare.

### **Quindi, in questa crisi si possono anche cogliere delle opportunità?**

Certo. Pur nella drammaticità della situazione, il fatto che durante l'estate da noi i livelli di contagio siano rimasti al di sotto di quelli di altre destinazioni ci permette di farci conoscere e diventare concorrenziali sul mercato internazionale, che ci sta osservando. Dobbiamo però cogliere l'occasione per migliorare l'offerta del Paese a livello di infrastrutture incoming, per essere più appetibili. Certe mancanze - penso ai collegamenti aerei che non ci sono - non ci hanno finora permesso di competere con altri Paesi che sanno venderci molto meglio di noi.

### **È cambiato qualcosa nella vostra offerta di ristorazione quest'anno?**

Al ristorante, non è cambiato nulla, perché anche negli anni scorsi i tavoli erano già ben distanziati. È stata introdotta qualche novità in menu, ma sempre mantenendo il nostro stile. Siamo anche stati tra i pochi a non ridimensionare gli organici. La nuova proprietà, che ha rilevato l'hotel all'inizio dell'anno, credeva nella riuscita della stagione e ha avuto ragione: a luglio ed agosto i risultati sono andati oltre le aspettative, settembre si è rivelato agli stessi livelli dello scorso anno. Se c'è una differenza rispetto agli anni precedenti è l'impossibilità di programmare il lavoro, perché i clienti ormai non prenotano più con largo anticipo, ma solo all'ultimo momento.

### **Che cosa apprezza di più in chi lavora con lei?**

Credo che oggi la capacità di comunicazione e la flessibilità siano le due qualità che permettono di esprimersi ed arrivare ai livelli più alti. Anche la forza d'animo e il credere in quel che si fa aiutano nella carriera. Molti ragazzi tendono a scoraggiarsi perché vedono solo le difficoltà di questo mestiere e non anche le opportunità. Credo che le professioni di sala si stanno rivalutando e sempre più si rivaluteranno in futuro. Le nuove leve, con la giusta guida, possono dare un grande contributo a migliorare il servizio.

### **Che fare per migliorare la percezione dei ruoli di sala?**

Bisogna parlare più spesso di sala, di ospitalità, di calore umano, di professionalità. Perché una grande cucina e una grande sala vanno di pari passo, senza una delle due l'esperienza del cliente non è completa.