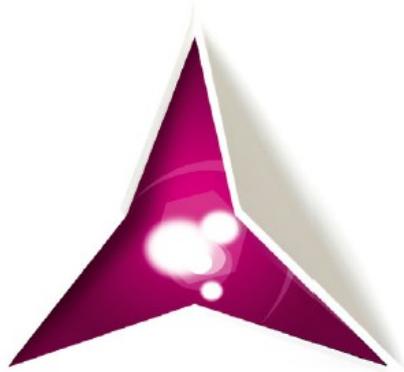


www.hoteldomani.it

# HOTEL

D O M A N I

QUALITÀ • MARKETING • TENDENZE • STILE



# BLASTNESS

GROWING YOUR BUSINESS

**Il partner per lo sviluppo del business alberghiero  
nei nuovi mercati digitali.**

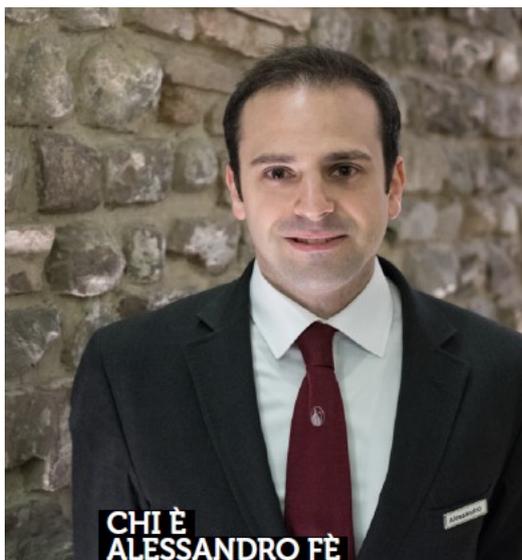
[blastness.com](http://blastness.com)



tecniche nuove

ISSN 1121-0001  
Mensile - Anno XLVIII - n°4 - aprile 2021





**CHI È  
ALESSANDRO FÈ**

Nato a Montepulciano, frequenta l'istituto alberghiero di Chianciano Terme, due località dove muove anche i primi passi della professione in piccole realtà. Dopo il diploma si trasferisce a Firenze, dove lavora in strutture alberghiere, tra cui Villa La Vedetta e Villa le Maschere. Quest'ultima tappa rappresenta un punto di svolta per il giovane Fè, che li incontra un Restaurant Manager che diventa il suo mentore e lo porta con sé a Villa Cora. In cerca di esperienze a 360 gradi nel mondo della ristorazione, Fè lavora poi in un paio di ristoranti fiorentini, tra cui L'Ora d'Aria dello chef Marco Stabile, grazie al quale amplia le sue conoscenze sul mondo del vino. Nel 2017 arriva all'Hotel Brunelleschi come assistente dell'allora Restaurant Manager.

#### **SIGNATURE DISH**

L'Hotel Brunelleschi di Firenze ha 96 camere e due ristoranti: il gourmet Santa Elisabetta, 2 stelle Michelin conquistate in rapida successione a un anno di distanza, e la più informale Osteria Pagliazza. Lo chef è Rocco De Santis.

Un piatto del Santa Elisabetta cui Alessandro Fè è particolarmente legato è la triglia di scoglio in crosta di pane allo zafferano, che si trova sempre in menu. Il pesce, impanato con pane e zafferano, viene servito su un letto agrodolce di uvetta e pinoli, salsa di aglione toscano e salsa di cipolla rossa di Tropea. "Questo piatto ha segnato una svolta nel nostro modo di interpretare il wine pairing - rivela Fè -, perché si presta ad abbinamenti non tradizionali. A seconda di dove capita nel percorso di degustazione, infatti, lo accompagniamo di volta in volta a un vino bianco o rosato o addirittura a un rosso leggero".



**F&B**  
PROFESSIONE MANAGER

## **UNA SOLUZIONE SI TROVA SEMPRE**

Non abbattersi, non perdere la voglia di innovare è la filosofia di Alessandro Fè. Il Restaurant Manager del Brunelleschi di Firenze racconta come l'hotel sta affrontando le criticità del momento

• Flavia Fresia

#### **Com'è cambiata la vostra offerta nell'ultimo anno?**

Dopo il lockdown della scorsa primavera, vista l'assenza di ospiti internazionali, abbiamo deciso di riaprire solo il nostro ristorante gourmet Santa Elisabetta, che era appena stato insignito della prima stella Michelin e dove abbiamo mantenuto la stessa impronta dell'epoca pre-Covid sia per l'offerta F&B, sia per il servizio. Il fatto di concentrarci su un solo outlet ci ha permesso di mettere a punto nuove procedure e di offrire tante piccole attenzioni in più. Abbiamo deciso di prenderci un momento di pausa per ripensare l'impostazione dell'Osteria Pagliazza. Stiamo sviluppando un nuovo format, più accattivante e concentrato sulla clientela locale, che durante il lockdown è diventata sempre più importante. Infine, abbiamo rivoluzionato il breakfast: avendo meno ospiti in casa, abbiamo deciso di offrire le stesse attenzioni del ristorante gastronomico, con una carta della cucina, proposte variegata per i drink e un carrello dei lievitati, per intrattenere il cliente in maniera interattiva.

#### **Che cosa significa offrire un buon servizio, oggi?**

Credo che occorra mantenere ciò che di buono è stato fatto fino ad oggi. Con il Covid, il ruolo di accoglienza dell'oste consiste nel far vivere all'ospite un'esperienza che non faccia percepire paura o preoccupazione, oltre a tenere conto di tutti gli aspetti tecnico-sanitari del servizio. Quando abbiamo riaperto, era questo il nostro timore, ma alla fine l'unica differenza sostanziale è l'uso delle mascherine e l'igienizzazione delle mani ogni volta che ci avviciniamo al tavolo. I nostri protocolli igienici erano già molto alti e i tavoli già ben distanziati. Alla fine, il Covid non influisce più di tanto sul nostro servizio, ma è fondamentale una maggiore empatia nei confronti del cliente. Molte cose che prima davamo per scontate, ora hanno un altro peso.

#### **Che cosa ha imparato in quest'ultimo anno?**

Gli insegnamenti sono molteplici. Non lasciarsi abbattere dai problemi o dalle difficoltà che si pensa di incontrare, perché una soluzione si trova sempre. Non perdere la voglia di innovare e di cimentarsi con cose che non si conoscono. Continuare a far bene quello che si è sempre fatto. Credere di potercela fare, e i risultati arrivano (il Santa Elisabetta ha conquistato la seconda stella Michelin a novembre 2020, ndr).

#### **Come si raggiunge l'equilibrio tra esigenze della clientela interna ed esterna?**

Serve molta sensibilità. Al Brunelleschi, la sfida dal 2017 a oggi è stata quella di attirare i clienti esterni nel ristorante gourmet e aumentare quelli interni all'osteria. Già prima della pandemia avevamo raggiunto entrambi gli obiettivi. Dopo la prima stella, al Santa Elisabetta abbiamo assistito a un'impennata dei clienti italiani e, nel 2020, di quelli locali, che col tempo si sono affezionati e fidelizzati.

#### **Come si costruisce una squadra di successo?**

Per creare un buon team io mi comporto come mi è sempre piaciuto che i miei superiori si comportassero nei miei confronti. Cerco di dare l'esempio in prima persona, sono il primo che si rimbocca le maniche e che fa anche i lavori più umili, se necessario. Questa è la base, poi bisogna avere sensibilità emotiva, valutare le attitudini di ogni collaboratore, stimolare ciascuno nel proprio ruolo. Sono le persone che creano il posto, non il contrario.