

 FEUERSTEIN NATURE FAMILY RESORT	VIPITENO Varie Figure a pagina 18	 CAFFÈ ZERO	TERNI Store Manager a pagina 20	 JW MARRIOTT VENICE RESORT & SPA	VENEZIA Varie Figure a pagina 23	Job in TOURISM Via Giuseppe Mussi, 4 - 20154 Milano Tel. 02 48519477 - 02 43980431 e-mail: info@jobintourism.net www.jobintourism.it
---	---	--	---	---	--	--

JOB in TOURISM®

OPPORTUNITÀ DI LAVORO • INCONTRO DOMANDA ED OFFERTA • INFORMAZIONE NEL CAMPO DEL TURISMO IN ITALIA ED ALL'ESTERO • ALBERGHI - VILLAGGI TURISTICI - RISTORANTI - BAR - COMPAGNIE AEREE - CATERING MARITTIMO, AEROPORTUALE, FERROVIARIO E TUTTO QUANTO FA TURISMO • AGENZIE VIAGGI/T.O. • OPPORTUNITÀ AZIENDE CESSIONI E RILIEVI



Norme, sanzioni, cultura aziendale: guida alla trasparenza salariale

a pagina 2

■ HOSPITALITY

*La nuova identità
di Palazzo di Varignana*

a pagina 6

■ LA VOCE DELL'ESPERTO

*Dalla forma alla sostanza:
il cerimoniale in hotel*

a pagina 9

■ TREND

*Aree fitness outdoor: così il
benessere diventa esperienza*

a pagina 11



PEDERSOLI
evoluzione





Dalla forma alla sostanza: l'essenziale del cerimoniale

L'accoglienza, l'assegnazione dei posti a tavola, la gestione degli spazi, l'abbigliamento: tutto quello che è bene sapere sul cerimoniale per la riuscita degli eventi istituzionali in hotel

■ di SILVIA DE BERNARDIN

A destra,
Anna Fosson, Accademica
esperta di cerimoniale e autrice
del libro "L'essenziale del
cerimoniale"

Gli inviti, che devono partire almeno otto giorni prima. Le giacche, con il primo bottone sempre allacciato, e le scarpe, preferibilmente chiuse anche in piena estate. Il posto d'onore a tavola, che è quello che riserva la vista migliore. I pranzi e le cene, la cui durata non deve superare l'ora e mezza. E, ancora, l'esatta posizione di bandiere, gonfaloni e posti a sedere, mai lasciati al caso. Per i non addetti ai lavori, il cosiddetto cerimoniale può sembrare un elenco di formalità fine a sé stesso. Eppure, è proprio questo insieme codificato di norme condivise a garantire la buona riuscita degli eventi istituzionali e aziendali.

Per capire cosa comporta per hotel e location che ospitano cene, commemorazioni, firme di accordi, convention e summit politici, abbiamo parlato con **Anna Fosson**. Per oltre 25 anni a capo della Direzione Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale della Presidenza della Regione Valle d'Aosta, dal 2019 Cavaliere dell'Ordine al Merito della Repubblica Italiana, è oggi membro dell'Accademia del Cerimoniale Protocol Academy e autrice del libro "L'essenziale del cerimoniale". In questa intervista ci porta nel dietro le quinte dei grandi eventi istituzionali, con indicazioni e consigli utili alla loro gestione per chi lavora in hotel.

Domanda. Dottoressa Fosson, quanto conta la conoscenza del cerimoniale istituzionale per un hotel e che consapevolezza ne hanno le strutture alberghiere?

Risposta. Spesso gli hotel guardano al cerimoniale con distacco, come qualcosa che riguarda



Un'accademia per imparare il cerimoniale

Per hotel e location che ospitano eventi istituzionali la formazione del personale rappresenta, come abbiamo visto, un tassello fondamentale dell'organizzazione. L'Accademia del Cerimoniale Protocol Academy, che ha sede a Roma, offre corsi di formazione e seminari, anche studiati ad hoc sulle specifiche esigenze di strutture e location, che si avvalgono di riconosciuti esperti in materia di protocollo nazionale, comunitario e diplomatico, pubblico e privato, che hanno maturato una lunga esperienza nei settori istituzionale e d'impresa. Del team di docenti fa parte anche Anna Fosson, alla quale è possibile richiedere una copia del libro "L'essenziale del cerimoniale" scrivendo a: annafosson@gmail.com.

unicamente le istituzioni che ospitano e di cui non si percepisce bene l'utilità. Questo non vale per tutti, ci sono strutture e professionisti che hanno una maggior sensibilità e comprendono che, al di là del galateo e dell'etichetta, che pure sono importanti, conoscere come rapportarsi alle autorità, soprattutto a certi livelli, fa la differenza. Se si lavora organizzando eventi, poi, la conoscenza del cerimoniale dovrebbe diventare una necessità e non essere affidata alla sensibilità dei singoli.

D. Dal punto di vista pratico, come viene gestito il cerimoniale?

R. Attraverso la massima collaborazione di tutti i soggetti coinvolti. L'evento viene costruito insieme, da chi si occupa del cerimoniale per l'istituzione e dal team della struttura. Si valutano insieme gli spazi e le necessità tecniche: le luci, la regia, la gestione dell'eventuale intrattenimento musicale, il posizionamento delle bandiere e, ancora, le tempistiche, i menu, l'abbigliamento del personale. Il confronto deve essere continuo: è una collaborazione che si costruisce insieme nel tempo – ci possono volere mesi – e con professionalità perché nulla può essere improvvisato. Un momento importante è l'accoglienza: la prima impressione conta molto e anche piccoli dettagli possono trasmettere messaggi precisi.

D. Quali sono gli errori più comuni nell'ambito del cerimoniale che un hotel può commettere e come evitarli?

R. Per prima cosa bisogna porre grande attenzione al fatto che le location siano sempre completamente accessibili a tutti. Un esempio? Un ascensore non abbastanza grande per accogliere una persona in carrozzina è un problema. Per questo i sopralluoghi sono tanto importanti. Poi c'è la scelta della sala giusta, che non deve essere troppo grande rispetto al numero dei partecipanti per non dare l'impressione del vuoto. Piuttosto è meglio scegliere una sala più piccola o predisporre dei divisori. Fondamentale è la programmazione dell'evento: gli inviti, la disposizione dei posti, la visibilità garantita ai diversi partecipanti. È importante prevedere delle salette di accoglienza, che offrano alle autorità la privacy necessaria per eventuali colloqui o telefonate. Bisogna sempre essere pronti con generi di primo conforto, acqua e caffè prima di tutto.

D. E poi c'è il personale.

R. Il personale deve essere preparato e pronto, sempre sorridente e gentile. Se gli ospiti sono stranieri è bene che chi li accoglie sappia dire anche solo poche parole di benvenuto nella loro lingua: è un dettaglio importante perché il primo contatto, come dicevamo, fa la differenza. Una nota sull'abbigliamento: il primo bottone della giacca va sempre allacciato e andrebbero evitati pantaloni corti e scarpe aperte, anche in estate. Ovviamente parliamo di cerimonie, in eventi più distesi tutto può essere ricalibrato, mantenendo però sempre un abbigliamento consona. Per esempio, la premier Giorgia Meloni ha sdoganato il colore bianco, normalmente non usato nelle cerimonie istituzionali. Tornando allo staff, certe indicazioni possono sembrare formali ma sono, invece, sostanziali: chi lavora in hotel di un certo livello sa bene quanto sia importante essere inappuntabili.

D. Un altro aspetto è la sicurezza: come si coniuga con la gestione del cerimoniale?

R. Ancora una volta, facendo squadra, ciascuno in base alle proprie competenze, e condividendo con Prefettura e Questura tutte le informazioni necessarie, soprattutto negli eventi che vedono la partecipazione di personalità di rilievo.

D. Anche la riservatezza immagino conti molto.

R. Assolutamente. Per anni ho lavorato con gli autisti della Regione che si occupavano anche dei trasporti di personalità: mai avrebbero rivelato informazioni sensibili né io le ho mai chieste loro. Lo stesso discorso vale per il personale di hotel e location: è un elemento distintivo di professionalità.

D. Citando il titolo del suo libro, che cos'è per lei l'essenziale del cerimoniale?

R. Come quando si prepara lo zaino per un trekking in montagna, l'essenziale è ciò che serve davvero e non appesantisce. È l'obiettivo che ho provato a raggiungere con questo libro, che per essere immediato e più facilmente fruibile si basa molto sulle immagini. Per me l'essenziale del cerimoniale è tutto ciò che è bene sapere per raggiungere lo scopo di ben rappresentare la propria istituzione o la propria azienda, senza risultare ridondanti. Un modo anche per aprire una porta verso le istituzioni e, decifrandone i codici, sentirle più vicine.



”

L'evento viene costruito insieme, da chi si occupa del cerimoniale per l'istituzione e dal team della struttura. Si valutano insieme gli spazi e le necessità tecniche: le luci, la regia, la gestione dell'eventuale intrattenimento musicale, il posizionamento delle bandiere e, ancora, le tempistiche e l'abbigliamento del personale. Il confronto deve essere continuo: è una collaborazione che si costruisce insieme nel tempo e con professionalità perché nulla può essere improvvisato