



RELAZIONE D'APERTURA

Roberta Penso

Presidente Asshotel
Confesercenti Cervia

Milano Marittima, 12 dicembre 2009



Grazie di cuore a tutti i presenti, alle autorità, ai colleghi, alla stampa per aver accolto l'invito.

In premessa consentitemi un ringraziamento sentito ai membri del consiglio Asshotel per la grande collaborazione e per l'entusiasmo convinto che mettono nel lavoro, sempre collegiale e disinteressato. Un ringraziamento sentito voglio rivolgere anche a tutto il consiglio Confesercenti per l'accoglienza e l'aiuto che mi ha riservato e per la compattezza che ha saputo esprimere in questi primi nove mesi di lavoro dal suo insediamento ad oggi; addirittura, nel pieno della stagione, quando si è trattato di prendere posizione con determinazione su fatti gravi e delicati, ha voluto condividere con me la responsabilità di alcune dichiarazioni, firmandole all'unanimità, proprio per non espormi personalmente a critiche o contrapposizioni personali.

Perché abbiamo voluto questo convegno?

La crisi di questi anni ha portato ad una selezione nelle aziende ricettive: coloro che hanno investito ed aggiornato strutture e servizi hanno non solo resistito ma incrementato i loro fatturati. Da questa considerazione siamo partiti per cercare di analizzare come sia mutata la domanda ed in quale direzione orientare il nostro impegno. Gli albergatori ormai sono consapevoli di dover far i conti oltre che con la crisi economica anche e soprattutto con un mercato turistico più evoluto, esigente e disincantato rispetto al passato. L'albergo al giorno d'oggi deve essere meglio di casa propria. Usi e gusti della società sono cambiati: sono cambiate le nostre case e, così come a casa nostra siamo abituati ad ogni tipo di confort, così ci aspettiamo di trovare in un albergo almeno gli stessi confort e, possibilmente, qualcosa di più. Cosa chiede maggiormente il cliente: bagni grandi, tv lcd, wellness (wellness, parola magica che per molti significa soddisfazione di un bisogno di armonia psicofisica, relax e recupero energetico, bellezza e ringiovanimento). Non si tratta più né di moda, né di tendenza ma di realtà. Un indicatore della crescente importanza del settore benessere in Italia è il numero sempre maggiore di fiere, eventi e manifestazioni dedicate al wellness e al fitness. Perfino gli aeroporti hanno captato l'esigenza e fiutato il business e da qualche anno si può impiegare il tempo d'attesa concedendosi un

massaggio o una maschera di bellezza. Molte strutture ricettive si sono attivate per approfittare delle potenzialità del benessere anche a fronte di un modo di far vacanza cambiato: periodi temporali più corti ma ripetuti, strettamente connessi alla ricerca di una migliore qualità della vita durante l'anno non solo nei periodi tradizionali delle ferie. Già da anni è scomparso il turista tradizionale che faceva 2 settimane di vacanza al mare o in montagna e che viaggiava con la famiglia stipata in auto. Si è più che dimezzato il numero delle "famiglie unite" con figli adolescenti ed è aumentato anche il numero del single.

Oggi tutti i migliori alberghi sono dotati di spa e di ambienti dedicati al benessere. Anche gli alberghi a prezzi più raggiungibili, quando nascono o subiscono profonde ristrutturazioni, dedicano uno spazio sempre più importante al wellness, considerato sempre di più dal cliente un requisito indispensabile e fondamentale sulla scelta. Non a caso la nuova legge regionale di classifica ha istituito una nuova tipologia costituita, appunto, dall'hotel dotato di "centro benessere". E non a caso l'Amministrazione Comunale si è dotata di una commissione tecnica di esperti presieduta dal Dott. Massimo Ferruzzi, esperto di Marketing Turistico, che vigila sulla classifica con parametri severi; e noi sosteniamo tale metodo per evitare la concorrenza sleale e garantire un messaggio corretto alla clientela. Il restyling delle strutture è doveroso sia per gli alberghi gestiti in affitto che gestiti dal proprietario.

Con questo convegno vogliamo entrare nel vivo della gestione e fornire supporti tecnici ai colleghi dalle clausole che devono essere contenute nei contratti di locazione, agli inventari dell'attrezzatura necessaria, fra l'altro, per rispondere ai criteri di classifica, al chiarimento di quelle che sono le competenze diverse, del proprietario e del conduttore, sugli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (e su questo ascolteremo i consigli di Andrea Casadei Della Chiesa, vice-direttore Confesercenti Cervia) fino ai benefici, fiscali e commerciali, che derivano agli uni ed agli altri dagli investimenti sulla struttura e sull'attrezzatura. Su questo argomento ascolteremo l'autorevole intervento della Dott.ssa Silvia Zavagli. Si tratta infatti di un convegno prevalentemente tecnico che andrà a fondo sulle

questioni: fra l'altro avremo tecnici di provata esperienza che presenteranno soluzioni architettoniche nuove ed operatori turistici prestigiosi che riporteranno le loro esperienze, da gestori e da affittuari. Avremo il piacere di ascoltare la testimonianza di un imprenditore di successo, quale Andrea Astolfi che, con il suo gruppo, gestisce alberghi sia in proprietà, sia in affitto. Infatti ci preme anche sfatare un vecchio e pericoloso luogo comune che identifica, nell'albergo gestito in affitto, l'azienda più marginale, più scadente e destinata ad un lento declino che la porterà fatalmente a chiudere. Dimostreremo infatti come vi siano aziende di successo condotte in affitto a condizione che vi siano presupposti sani e professionali che regolano il rapporto di locazione. Ad es. è difficile pensare a professionisti che pianificano e promuovono un albergo con un contratto anno per anno che non garantisce una prospettiva almeno di medio periodo. Gli stessi affitti d'azienda si giustificano solo nel caso di aziende complete di arredi ed attrezzature aggiornate e funzionali, e soprattutto a norma; diversamente, nel caso in cui il gestore debba farsi carico di gran parte delle attrezzature (e questi casi non sono pochi), sarebbe più giusto parlare di affitto d'immobile ad uso alberghiero. Mi spingo a dire che, ove si riscontrasse che gli inventari non corrispondono alla verità e le dotazioni non fossero conformi ed a norma, il notaio stesso dovrebbe invalidare il contratto.

Affitti più lunghi, quindi. Questo è una delle prime condizioni. Anche le banche ci devono venire in soccorso ed essere elemento attivo in questa opera di "moralizzazione". Come? Ad esempio concedendo fideiussioni e condizioni più favorevoli a coloro che sottoscrivono contratti più lunghi in modo da dare più continuità al rapporto e solidità all'azienda. Dovrebbe essere lo Stato a prevedere incentivi per il proprietario che accetta un contratto di affitto più lungo. Inoltre non si può accettare un prezzo standard a camera. Mi spiego: chiedete a qualsiasi mediatore; esiste un parametro per stabilire l'affitto di un albergo un tanto a camera, naturalmente da un minimo ad un massimo. Ma la differenza da un albergo all'altro è ben maggiore di tale banda di oscillazione e dipende dalle dimensioni, dalla

posizione, dalle condizioni in cui si trova, dal fatto che sia a norma oppure no, dai posti auto e da tanti altri fattori.

Maggiore dignità e sicurezza, quindi al gestore. Anzi, spesso l'affittanza può costituire l'anticamera e la palestra per i giovani albergatori che poi possono diventare proprietari o che, magari associandosi o trovando forme societarie miste che coinvolgano la stessa proprietà, possono diventare a tutti gli effetti protagonisti dell'ospitalità innovativa.

In questa logica abbiamo riservato uno spazio, all'interno del convegno, per una breve tavola rotonda di aggiornamento sull'iter della proposta di legge sulle "Norme per la conversione in proprietà delle affittanze alberghiere" meglio nota come Disegno di Legge Chichi. Avremo infatti l'on. Gianluca Pini ed il senatore Vidmer Mercatali che ci illustreranno le reali possibilità di ottenere un provvedimento che certamente porterebbe ad una graduale qualificazione dell'intero comparto ricettivo. Non ci nascondiamo il fatto che, anche se tale norma dovesse essere approvata, non potrà da sola garantire la sopravvivenza all'intero comparto del ricettivo condotto in affitto, perché la redditività di questi alberghi si è assottigliata come e più degli altri: sarebbero necessari interventi ad hoc a sostegno della redditività qualora essa venga utilizzata e reinvestita nell'albergo. Abbiamo sempre sostenuto che sono prevalentemente i gestori proprietari a sentire l'esigenza di aggiornare continuamente le loro strutture: per questo abbiamo in più occasioni proposto all'assessorato al turismo di compiere un percorso di sensibilizzazione dei proprietari, partendo da una lettera a firma congiunta (Amministrazione e associazioni di categoria) per informarli dei requisiti e delle dotazioni che determinano la nuova classifica alberghiera e delle normative di prevenzione incendi e di antinfortunistica, fino a veri e propri seminari di aggiornamento di quelle che sono, oltre alle leggi, le condizioni di mercato e le nuove esigenze dei turisti, in modo da aprire loro gli occhi su questo mercato nel quale le loro aziende potrebbero non trovare più in futuro uno spazio. Ma non possiamo pensare che gli ingenti capitali necessari per far compiere un salto di qualità a tutto il comparto ricettivo possano venire solo da gestori che, oltre ad impegnarsi

finanziariamente nell'acquisto, dovrebbero poi trovare le risorse per la riqualificazione. Occorrono, e le stiamo studiando, forme nuove che coinvolgano altri privati in società di capitale e (perché no) in società di gestione, che vedano magari proprietari e conduttori uniti dal comune interesse a valorizzare l'uno il proprio capitale e l'altro la propria azienda. Talvolta è proprio l'affittuario a ricercare nuovi percorsi in virtù della forte motivazione di un affitto da pagare! Non dimentichiamo che l'affittuario ha un rischio d'impresa doppio rispetto al proprietario in quanto, in caso di eventi straordinari o crisi particolarmente gravi (si ricorderà il caso dell'anno della mucillagine) l'affitto è da pagare comunque. Inoltre gli affittuari non possono neppure utilizzare tecnologie di risparmio energetico o di produzione di energie rinnovabili che consentirebbe loro un abbattimento dei costi, perché la spesa per tali impianti richiede almeno 8/10 anni di ammortamento. Nei prossimi anni numerosi alberghi pertanto dovranno necessariamente essere ristrutturati o più semplicemente rinfrescati, poiché hanno raggiunto un tale livello di obsolescenza da rischiare di finire fuori mercato. Per i proprietari di strutture medio-piccole, mi riferisco in particolare ad alberghi 3 stelle che hanno grandi potenzialità per differenziarsi dai competitor, questo vuol dire, in sostanza, trovarsi ad un bivio: da una parte non agire e, quindi, rischiare di esser tagliati fuori dalla concorrenza, dall'altra, rassegnarsi a dover affrontare ingenti spese di ristrutturazione. Le soluzioni, a mio avviso non sono e non devono essere sempre così estreme. Con l'aiuto di seri professionisti del settore, si possono realizzare interventi di ristrutturazione e di design mirati, anche disponendo di un budget limitato, come ci dirà l'architetto Natascia Bondanini, il cui studio ha condotto esperienze di ristrutturazione nel settore alberghiero.

Sono molteplici gli elementi da considerare prima di avviare un intervento di ristrutturazione, insieme alla proprietà e al consulente di marketing si deve partire dall'analisi dell'ubicazione, del target di riferimento e dei prodotti e servizi da offrire, fissando il budget da mettere a disposizione. Nel pianificare il progetto è basilare tracciare il percorso immaginario di ogni cliente, dal suo ingresso in albergo, in modo da progettare spazi e arredamenti che gli consentano di muoversi senza ostacoli fisici

e comunicativi. Voglio sottolineare l'importanza del parere dell' affittuario o del direttore (quando sono presenti queste figure).

E' importante puntare su dettagli capaci di esercitare sull'ospite una continua stimolazione intellettuale e sensoriale, attraverso colori, luci e tessuti particolari ma non per questo costosi. Così come è fondamentale utilizzare materiali e arredi funzionali, in grado di semplificare il lavoro di pulizia e manutenzione degli ambienti, che per l'albergo equivale ad un risparmio economico.

Si impongono scelte strategiche anche per l'imprenditore alberghiero: in futuro sarà sempre più spesso "costretto" a scegliere se mantenere la proprietà dell'immobile, e quindi concentrare in una sola struttura (o comunque in poche) ingenti risorse finanziarie, o se cederlo per liberare tali risorse da investire in altri alberghi puntando quindi su integrazioni orizzontali con evidenti benefici in chiave sinergica cioè realizzando economie di scala.

La riscrittura della Variante del ricettivo allo studio dell'amministrazione Comunale cade in un momento di grande attualità e costituisce per noi una svolta strategica; per questo ringrazio il Sindaco per quanto ci potrà anticipare già da oggi, almeno nelle sue linee essenziali e nei suoi obiettivi principali. E' fondamentale per noi avere la possibilità di ampliare i servizi che il mercato ci chiede e raggiungere una soglia dimensionale che giustifichi e consenta di ammortizzare tali investimenti. Non mancheranno, penso, gli incentivi agli accorpamenti ed alle demolizioni per ricostruire su basi nuove. Si sta diffondendo fra i colleghi la consapevolezza dei limiti oggettivi degli interventi che cercano di conservare la struttura esistente: molto meglio, anche se drastico, lavorare su basi nuove senza i vincoli ed i limiti di una struttura nata 30 o 40 anni fa e con la libertà di manovra. Ricordiamoci comunque che la qualità richiesta dal cliente non riguarda solo l'albergo, ma anche il territorio circostante (spazi verdi, manutenzione, aiuole in strada, arredo urbano, fascia retrostante i bagni, lungomare, accessi, ecc.). Lo ricordo, anche se il tema del convegno di oggi riguarda la ristrutturazione alberghiera, perché la nostra attenzione deve avere sempre di mira l'intera problematica.

Un capitolo fondamentale per noi è quello dei finanziamenti e dell'accesso al credito. La nostra Associazione si è dotata di strumenti per facilitare l'accesso al credito e l'utilizzo dei finanziamenti pubblici. Sarà interessante ascoltare dalla voce di Miro Fiammenghi le novità relative alle politiche regionali ed, in particolare, gli stanziamenti a favore della qualificazione alberghiera, i quali, sono pressoché l'unica fonte di finanziamento per noi, dato che, nonostante i proclami, il Governo non ha una reale politica di incentivazione nel settore.

Crediamo di svolgere una funzione di servizio nei confronti dei nostri associati aprendo oggi questo approfondimento, che non finirà qui. Abbiamo già in programma altri momenti di approfondimento e di servizio: a metà gennaio avremo un seminario per albergatori legato alle nuove tecnologie che si affacciano all'orizzonte nella nostra professione: il digitale terrestre (che dovrebbe andare a regime, nella nostra regione, nel secondo semestre del 2010), le problematiche legate ai collegamenti internet in albergo con i relativi obblighi di legge, la questione dei diritti connessi S.C.F. che noi abbiamo contestato rifiutandoci di pagarli e stiamo conducendo una causa pilota presso il tribunale di Bologna ecc, ecc. Incontreremo i sindacati e l'ufficio del lavoro per un rapporto sempre più consapevole e meno conflittuale coi nostri collaboratori. Siamo sollecitati, e giustamente, dai nostri associati, vecchi e nuovi, ed intendiamo portare avanti i loro legittimi interessi in ogni sede ed ad ogni livello. Siamo uniti e decisi. Abbiamo un consiglio giovane e con idee nuove. Sono orgogliosa della mia squadra. Grazie a tutti.