

IL FASCINO DISCRETO DELL'ACCOGLIENZA



SARA ROSSO, PRESIDENTE E AD DI PLANHOTEL HOSPITALITY GROUP, RACCONTA TUTTA LA PASSIONE CHE TRASFERISCE NEL SUO LAVORO E DI COME SIA RIUSCITA A DARE UN'ANIMA AD UNA IMPRESA FAMILIARE CHE HA FATTO DELL'OSPITALITÀ, DELL'ECCELLENZA E DEL LUSSO LE SUE CARTE VINCENTI.

I THE VIEW non è soltanto uno splendido hotel che spicca per l'eccellenza dei servizi offerti ma anche per il fascino che riesce a trasmettere.

In che cosa consiste?

«Credo di aver desiderato tutta la vita la possibilità di realizzare un hotel come il THE VIEW, soprattutto a Lugano che è la città dove vivo fin da piccola e che amo immensamente. Quando dunque si è presentata l'occasione di acquisire questa struttura ho pensato alla realizzazione di un sogno. Il suo fascino risiede certamente nell'eccezionale posizione, nella bellezza architettonica dell'edificio e nell'organizzazione degli spazi e degli arredi, come nel caso delle suites che ricordano quelle di uno yacht e sono tutte dotate di terrazza con una splendida vi-

sta sulla città e il lago. A ciò si aggiunge la qualità dei servizi offerti, con le proposte di un ristorante di alta cucina, o i raffinati trattamenti assicurati dalla Spa, senza naturalmente dimenticare la spettacolare terrazza, un palco d'onore sospeso sul lago di Lugano e immerso nella natura più suggestiva. Ma a questo patrimonio abbiamo voluto aggiungere qualcosa di unico e personale, cercando di creare un'atmosfera complessiva che avvolga l'ospite in un senso di calda accoglienza, dove ci sforziamo di esaudire ai massimi livelli ogni desiderio o richiesta».

Come si inserisce questo particolare "gioiello" nella politica di ospitalità portata avanti dal vostro Gruppo nel settore alberghiero?

«Sicuramente il THE VIEW rappresenta un caso particolare per il contesto urbano in cui si trova, all'interno di una città seppur di contenute dimensioni. Ma la cultura dell'accoglienza non è diversa da quella che abbiamo voluto ricreare anche in location esotiche ed esclusive come Kenya, Tanzania, Mozambico o Maldive, per creare dei ricordi che dall'oceano Indiano rimarranno poi per sempre impressi nella memoria dei nostri ospiti. In ogni struttura infatti, indipendentemente dalla sua collocazione geografica, cerchiamo di offrire un servizio professionale, efficace ed efficiente. Un elemento che ci rende particolarmente soddisfatti per il lavoro che facciamo è l'elevato tasso di ritorni che registriamo nei nostri resort. In certi periodi e in particolari strutture come per esempio alle Maldive abbiamo fino all'80% di conferme da parte di ospiti che anno dopo anno scelgono di passare da noi un periodo di vacanze».





Il THE VIEW si propone anche come un centro di animazione culturale al servizio degli ospiti ma anche della città. Come nasce questa scelta?

«Credo che fosse assolutamente doveroso e in linea con la nostra filosofia di accoglienza fare di un luogo così bello non soltanto una struttura dove dormire, mangiare o organizzare un evento, ma uno spazio dove vivere e praticare la bellezza in tutte le sue possibili declinazioni. Di qui la volontà, maturata e perfezionata nel corso degli anni di aprirsi alla città organizzando vernissage, mostre d'arte, conferenze ed incontri con personaggi della cultura e dello spettacolo serate a tema ed eventi di varia natura. Il gradimento di queste iniziative è stato positivo al di là di ogni aspettativa, da parte dei luganesi e degli abitanti del Ticino così come degli ospiti dell'hotel. Tutto questo ci induce a continuare, soprattutto ora dopo il rallentamento dovuto alla pandemia, nella convinzione che, nel nostro sforzo di coccolare il cliente, debba essere compresa, anche una valida proposta culturale e di intrattenimento per appagare al tempo stesso il corpo e la mente».

In questa prospettiva "Dining With the Stars" è un format che avete replicato con successo in molte vostre strutture...

«L'iniziativa è cresciuta e si è ampliata nel corso degli anni: non sono più solo italiani ma provenienti da tutto il mon-

do gli star chef dei Jeunes Restaurateurs che hanno portato la loro arte culinaria nelle location tropicali dei Diamonds Hotels & Resorts. L'appuntamento gourmand si è poi esteso, seppur con modalità parzialmente diverse, anche al THE VIEW e gli ospiti mostrano di apprezzare vivamente il lavoro di questi giovani talenti accomunati dalla passione per la propria professione che, partendo dalle tradizioni e dai prodotti locali, coniuga creatività e maestria nella preparazioni, regalando un'esperienza sensoriale unica. In alcune occasioni i nostri ospiti "foodies" hanno anche l'opportunità di partecipare alle cooking class, dove gli chef JRE svelano ricette e segreti della propria cucina. "Dining with the Star si inserisce perfettamente nella filosofia di Planhotel, che vuole rendere ogni vacanza un percorso emozionale ed esperienziale unico e memorabile».

Quali sono state le tappe che l'hanno portata ad assumere un ruolo di grande responsabilità all'interno del vostro Gruppo?

«Sono cresciuta in Italia e Svizzera e dopo essermi diplomata al liceo, ho cominciato ad occuparmi dell'impresa di famiglia, imparando a conoscere ruoli e funzioni. Nel frattempo ho frequentato vari corsi professionali in contabilità, gestione finanziaria, marketing turistico e strategico, gestione patrimoniale presso la Cornell University di

Ithaca, New York. Negli stessi anni ho viaggiato molto, organizzando e accompagnando gruppi e viaggi incentive in tutto il mondo. Successivamente ho avuto modo di seguire corsi di marketing strategico e turistico e di gestione d'impresa presso l'Università della Svizzera Italiana e dal 2008 ricopro il ruolo di presidente di Planhotel, occupandomi tra l'altro di supervisione, pianificazione e sviluppo di nuovi progetti. Più di recente, dal 2013, ho iniziato a far parte del Consiglio di amministrazione di TASIC e sono stata membro fondatore dell'Associazione delle imprese familiari Ticino (AIFT)».

Da ultimo, quali sono gli obiettivi personali e professionali che si propone di raggiungere?

«Fondato nel 1997 a Lugano, dove oggi ha sede il suo headquarter, Planhotel Hospitality Group è presente nel settore turistico da oltre 20 anni come società leader nella gestione di resort e hotel nell'area dell'Oceano Indiano. Il gruppo si occupa di gestione alberghiera, marketing e distribuzione, nonché dello sviluppo del network dei suoi brand Diamonds Resorts, Sandies Resorts ed hotel con marchio indipendente. Questo gruppo è oggi ancora saldamente controllato dalla nostra famiglia ma le sue dimensioni e la diversificazione delle attività impone una gestione sempre più autonoma rispetto al nostro ruolo di direzione e controllo. Si tratta di un processo lungo e delicato, alla cui realizzazione sono da tempo impegnata, sul piano professionale come in termini di coinvolgimento personale. Ciò che insieme a mio padre Franco Rosso e mio fratello Paolo siamo riusciti a costruire mi riempie di soddisfazione, ma il mio carattere e il ruolo che occupo nell'azienda di famiglia mi impone di pensare al futuro nella prospettiva di creare le condizioni di un progressiva distacco e rafforzamento delle funzioni gestionali, adeguandole al ruolo e al posizionamento che il Gruppo occupa ormai da anni sul mercato del turismo internazionale».