

Anno XIV

15 - 29 gennaio 1988 / n° 283 / lire 3000

AVINEWS

quindicinale di informazione tecnica per gli agenti di viaggi e turismo



*Valeriani
& Garletta*

**SCOPPIA LA
DEREGULATION:
E ADESSO
COSA
MI METTO?**

**MADAGASCAR:
IL FASCINO
DEL SUD
SI CHIAMA
ANTANDROY**

**PROGRAMMI
AL MICROSCOPIO:
MALDIVE,
QUALE
PARADISO?**



HOTEL LORD BYRON: IL PIACERE DI SENTIRSI A CASA PROPRIA

.. e che casa!

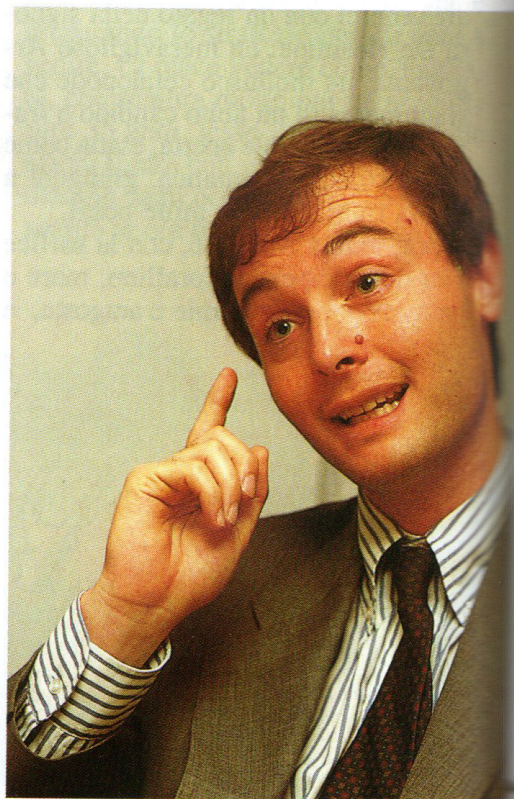
Immaginate di risvegliarvi in un sogno, voi siete principi o manager...o le due cose assieme, e la vostra casa è l'Hotel Lord Byron di Roma

di Mauro Ferri

Chissà che cosa pensava Simon Le Bon seduto nel terrazzo della sua mini-suite mentre, affacciato alla ringhiera, sorrideva compiaciuto e salutava la pattuglia di fedelissime fans che dalla piazzetta antistante l'Hotel Lord Byron di Roma lo veneravano con la passione ed il cieco ardore degni di una divinità. Forse indulgeva in quella sorta di autocompiacimento "oh come sono bello, come sono bravo, felice e fortunato", vizzo al quale neppure

gli dei possenti sanno sfuggire, come la mitologia classica ha saputo insegnarci? Non ci è dato sapere se il giovane cantante che ha infiammato i cuori di tantissime adolescenti considerava se stesso con la prudenza della formica o con l'effimera consistenza della cicala, certo è che in quel momento aveva ottimi motivi per sentirsi gratificato, sia per l'onda di successo che stava cavalcando, sia perché tutto ciò che lo circondava era assolutamente degno del personaggio che

stava incarnando, a cominciare da quella terrazza, dalle palazzine primo novecento del quartiere Parioli, avvolte nei loro piccoli parchi dagli alberi austeri e robusti, a cominciare proprio da quell'Hotel Lord Byron che lo ospitava.



Roberto Ottaviani (foto R. Faustini)

La palazzina che si apre sulla piazzetta in via De Notaris, alle spalle di Villa Borghese, era una residenza privata, come molte altre che disegnano l'inconfondibile profilo di tranquilla eleganza del quartiere romano; di costruzione recente, fu trasformata in albergo negli anni '60 e la ristrutturazione va avanti da sempre, come ama precisare il giovane manager dell'albergo, Roberto Ottaviani, e non perché l'albergo sia la fabbrica di San Pietro o la metropolitana della capitale, ma semplicemente perché una struttura ricettiva deve aggiornarsi

gli alberghi più

costantemente, soprattutto se vuole mantenersi in linea con quella filosofia dell'ospitalità propria del nome Ottaviani.

Abbiamo incontrato Roberto Ottaviani qualche mese fa nel suo ufficio al Lord Byron. Piglio aggressivo, idee chiare, precisa cognizione dello spazio che gli "Ottaviani Hotels" hanno saputo ritagliarsi e del ritorno d'immagine, in termini di stile, che quel nome significa.

A lui la parola.

Più che di Lord Byron vorrei parlare di Ottaviani Hotels, non per fare pubblicità anche agli altri alberghi, ma per definire la nostra filosofia di gestione. I nostri sforzi sono principalmente orientati verso la raffinatezza del servizio, dietro alla quale si celano due presupposti dai quali non si può prescindere: la massima cura dei dettagli e l'efficienza organizzativa. Per riuscire a darci uno "stile" e a mantenerlo abbiamo naturalmente fatto delle scelte: l'accuratezza nelle camere, gli arredi di prima qualità, la presenza anche di libri a disposizione degli ospiti,

pag. 34 ➡



Are you dealing PROFITABLY with HONG KONG & CHINA?

We hope so. If not yet, please consider that we are an experienced tour-operator specializing in ground handling for PR China, the entire Orient and of course for your business to Hong Kong. Certainly, we can be your eyes and hands in this region. Even if your projects are small or medium-sized.

JETWAY EXPRESS LTD

Your best partner in the Orient

704 Houston Centre, Mody Road, TST-East, Kowloon, Hong Kong.
Telex: 55812 or 49074 SWONG HX Phone: 3-695591 Fax No.: 3-7243151
Govt. Travel Agent Licence No. 350158



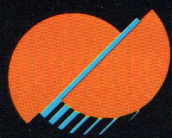
sono aspetti di una cura del particolare che non sono possibili in alberghi troppo grandi. Il primo requisito, per noi, è che gli alberghi devono essere piccoli. Li potrei definire "i piccoli grandi alberghi".

Mentre parla Roberto Ottaviani mantiene lo sguardo fisso di fronte a sé; si vede che trae l'ispirazione dalla radice dei propri convincimenti e non da pochi slogan appresi in qualche corso di formazione per manager. Laureato in giurisprudenza, è stato un anno negli Stati Uniti per affinare le tecniche di gestione, ma è a casa che ha formato la propria mentalità, avendo sempre sentito parlare di alberghi, di atmosfere, di come accudire gli ospiti; assieme al fratello Stefano costituisce la

terza generazione di una famiglia votata all'ospitalità alberghiera. Con le mani assume più volte la posa dell'oratore, il dito teso a sottolineare i momenti più pregnanti del discorso, quando le frasi congiunte le une alle altre si avvicinano al nesso logico ed il concetto viene completamente espresso.

Per fare grande e completo un albergo è necessario un ristorante di alto livello - continua Ottaviani - un ristorante il cui nome non si identifichi con l'albergo ma con esso si compenetrano mantenendo la dovuta autonomia: noi abbiamo il 'Relais Le Jardin', un nome che identifica sia il ristorante romano presso l'Hotel Lord Byron, che quello fiorentino presso l'Hotel

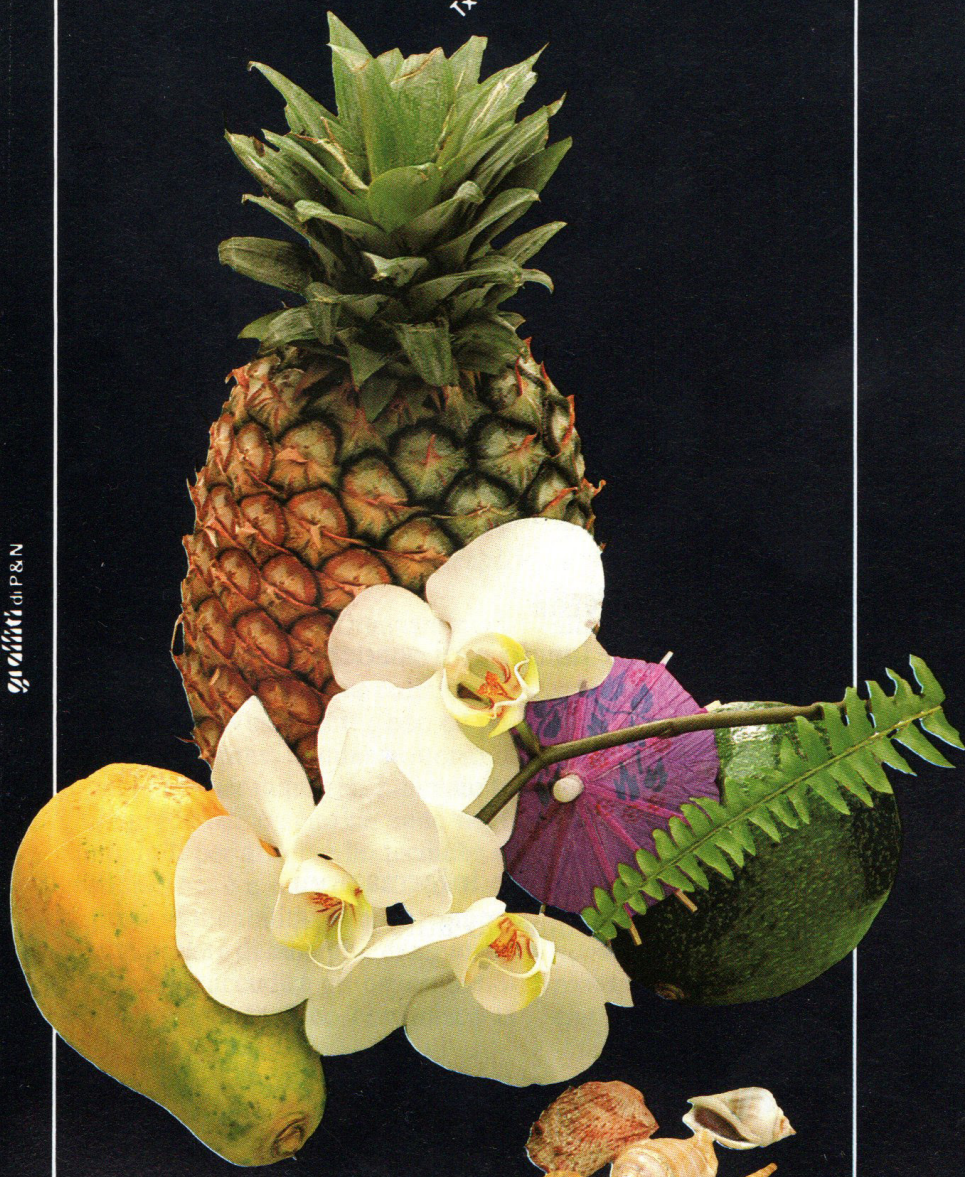
Regency. Abbiamo due stelle nella guida Michelin (siamo in 7 in tutt'Italia, gli unici sotto Firenze), e 18/20 nella guida dell'Espresso. Il ristorante difende l'immagine del marchio come l'albergo: Lord Byron e Relais Le Jardin sono due realtà che si compenetrano, secondo il principio dei vasi comunicanti, l'uno conquista clienti all'altro. Il fatto che il 90% dei clienti del ristorante non sono ospiti dell'albergo (ma alcuni poi lo diventano), mi sembra un dato significativo. Un esempio di cosa significhi per noi fare delle scelte di gestione può essere significativo: per soddisfare le esigenze di un certo numero di nostri clienti abbiamo rilevato un piccolo albergo centrale, l'Hotel Sistina. Al momento



GRAND SOLEIL
il tuo grande sole

SANTO DOMINGO
VENEZUELA
MESSICO
GUATEMALA
CUBA

Grand Soleil s.r.l. Tour Operator
Piazza della Repubblica 32, 20124 Milano
Tel. 02.6692851 - 5 linee ric. aut.
Tx. 353068 SOLEIL Fax. 6692859



gli alberghi più

è senza ristorante, perché non si può realizzare un secondo Relais Le Jardin a Roma e non pensiamo minimamente di creare un prodotto di livello inferiore.

L'opuscolo che presenta al pubblico il 5 stelle Lord Byron mostra i marchi delle tre catene alle quali gli Ottaviani Hotels appartengono: Space Hotels, Relais & Chateaux, The Leading Hotels of The World. Abbiamo aperto la guida 1987 dei Relais & Chateaux, che classifica l'albergo romano con lo scudetto giallo del grandissimo comfort ed il segno rosso della "Tavola di valore Relais Gourmand". Quarantasette camere, otto appartamenti, l'Hotel Lord Byron si potrebbe definire scippando la frase (un po' presuntuosa) ad una marca di spumanti: per molti, ma non per tutti. Perché? L'agente di viaggi che intendesse avere rapporti di lavoro con quell'albergo deve innanzitutto afferrare la filosofia. Prosegue Roberto Ottaviani:

Non accettiamo gruppi. Non per essere discriminatori nei confronti del turismo di massa, ma solo perché ogni cliente è per noi più che un semplice ospite; noi personalizziamo il trattamento e cerchiamo di dare un'accoglienza che porti la persona a sentirsi in una atmosfera quasi domestica, come se fosse a casa propria. E' chiaro che con un gruppo, salvo casi particolarissimi, tutto ciò non è possibile. Noi abbiamo una clientela che ritorna regolarmente, persone delle quali conosciamo le abitudini, se vogliamo anche le debolezze; ospitiamo anche personalità dello spettacolo, della cultura, uomini politici, dobbiamo saper essere discreti e riservati.

Così come discreta e riservata è l'atmosfera che accoglie chiunque salga i pochi gradini che introducono l'ingresso dell'albergo. Dietro ai cortesissimi sorrisi traspare un rigore professionale impeccabile. Il salotto e le riviste a disposizione degli ospiti parlano il linguaggio di chi è abituato ad affrontare grandi e terribili battaglie dalla propria scrivania o dalla propria limousine; capitani d'azienda o signori della politica, personaggi abituati agli scontri più duri, abili controllori del proprio stress: chiunque essi siano, non ammettono errori quando tornano a casa.