

08 MARZO 2022

COMUNICATO STAMPA

NELLA GIORNATA INTERNAZIONALE DEDICATA AI DIRITTI DELLA DONNA, RELAIS & CHATEAUX CELEBRA LA LEADERSHIP AL FEMMINILE

Dieci donne della famiglia Relais & Châteaux ci rivelano la loro visione sul futuro dell'hospitality e come stanno accogliendo le sfide che il settore deve affrontare in seguito alla pandemia.



In occasione della Giornata Internazionale a loro dedicata, **Relais & Châteaux è orgogliosa di celebrare le donne che lavorano nell'associazione**: le loro competenze, il loro lavoro, la loro forza e la loro visione.

Con il loro impegno quotidiano queste donne interpretano e fanno rivivere lo spirito con cui, 67 anni fa, nacque Relais & Châteaux dall'unione di otto albergatori e ristoratori indipendenti, mossi da una visione comune dell'*art de vivre* e dalla voglia di stringere legami di amicizia duraturi fondati sulla passione condivisa per la loro professione.

I valori delle origini sono più forti che mai e **l'uguaglianza e le pari opportunità sono da sempre centrali nei loro rapporti**, sia con i dipendenti che con gli ospiti.

L'hospitality, un valore universale

"Un luogo ospitale ti permette di rilassarti non appena entri. È un luogo che coniuga armoniosamente semplicità e comfort. Man mano che l'ospite si addentra nel cuore dell'hotel, il suo percorso viene costellato da sorrisi sinceri e spontanei". Secondo **Patricia Biancarelli del Relais & Châteaux Grand Hôtel de Cala Rossa & Spa di Porto Vecchio (Francia)**, che è stata premiata con il **Trofeo Donna dell'Anno 2022** da Relais & Châteaux, il **tocco umano** è l'essenza dell'ospitalità.

Nelle strutture in cui un ambiente eccezionale, la qualità dei servizi offerti e l'eccellenza in ogni dettaglio sono di massima importanza, l'ospitalità è il valore centrale che fa la differenza agli occhi dei clienti. Per **Fiona Winger, Lodge Manager del Relais & Châteaux Matakauri Lodge a Queenstown (Nuova Zelanda)**, *"Anche se indispensabili, non sono né la qualità delle lenzuola né i tramonti eccezionali che fanno tornare le persone al nostro lodge. Sono le persone che hanno incontrato che gli fanno venire la voglia di tornare a trovarci."*



La qualità dell'accoglienza dipende tanto da una capacità innata, quanto dalla capacità di comprendere le aspettative degli ospiti. *"L'ospitalità è una sottile combinazione di tempo e attenzione, che consente di offrire a ciascun ospite un'esperienza personalizzata. In questo modo, tutti si sentiranno accolti e perfettamente a loro agio. Non esiste una risposta standard per tutti, ma una che sia personalizzata e pensata per ogni persona tenendo conto della sua individualità"* afferma **Marie-Hélène Miribel, Maître de Maison del Relais & Châteaux Sol y Luna a Urubamba (Perù).**

"La parola italiana che mi piace usare è « accoglienza », perchè spiega al meglio il mio concetto di ospitalità: un'associazione unica di sentimenti calorosi, affetto sincero, e di piacere che deriva dalla condivisione" afferma **Stefania Moroni, proprietaria del ristorante Relais & Châteaux Il Luogo di Aimo e Nadia a Milano (Italia).**

Un sentimento simile motiva **Trisha Pérez Kennealy, proprietaria del Relais & Châteaux The Inn at Hastings Park nel Massachusetts (Stati Uniti)** : *"Sono cresciuta a Porto Rico. Lì abbiamo una cultura molto calorosa, aperta e accogliente. Non è raro incontrare persone per strada e dirgli: « Ehi, venite a cena da noi ! ». Questo è lo spirito che voglio ricreare qui : siete ospiti a casa nostra e vogliamo che vi sentiate i benvenuti"*. Questa manager, diplomata alla Cordon Bleu Culinary School di Londra, ha aperto The Inn at Hastings Park per condividere la sua passione per la buona cucina con i viaggiatori provenienti da tutto il mondo. *"Adoro rendere felici le persone. Una delle cose che preferisco della cucina è che è un modo incredibilmente tangibile per mostrare alle persone che tieni a loro"*.

Ciò che rende uniche le professioni nel campo dell'ospitalità è anche la possibilità di incontrare ogni giorno persone nuove, e di apprendere qualcosa da ciascuna di loro. Questo sentimento anima le sorelle **Margaret e Laura Bowe, proprietarie del Relais & Châteaux Marlfield House (Irlanda)** : *"L'ospitalità è profondamente radicata nella nostra famiglia, è parte integrante della nostra vita quotidiana, è un amore sincero per l'incontro con la gente e il desiderio di coccolarla"*. Un pensiero condiviso da **Aggie Banda, Lodge Manager al Royal Chundu a Livingstone (Zambia)** che conta il 76% di donne manager: *"Stare con le persone, i nostri clienti o i nostri collaboratori, è la migliore formazione"*.

Queste definizioni di ospitalità, tutte complementari, sottolineano come le personalità svolgano un ruolo fondamentale nelle professioni dell'hôtellerie e della ristorazione, e facciano la differenza, abbattendo le barriere tra la sfera personale e quella professionale : *"Allo stesso modo in cui accogliamo i nostri amici e la nostra famiglia, consideriamo i nostri ospiti come una famiglia allargata e i nostri alberghi come un'estensione della nostra casa !"* afferma **Anjali Singh, co-fondatrice di The SUJÁN Life in India.**

Integrare le aspettative dei collaboratori

"L'ospitalità è un valore che si applica ai nostri ospiti, ma anche ai nostri dipendenti", sottolinea giustamente **Stefania Moroni**. Le nuove priorità del mondo post-pandemico riflettono un'evoluzione necessaria per il settore : *"La pandemia ha agito come acceleratore di una tendenza che stavamo già osservando, una netta evoluzione delle aspirazioni professionali e delle richieste dei nostri collaboratori, e del loro desiderio di conciliare la vita privata e quella professionale. Il settore sta attraversando una completa trasformazione"*.

A seguito della «Great Resignation» che ha colpito anche i settori dell'hôtellerie e della ristorazione, i collaboratori vogliono ridare un senso alla loro vita professionale, e questo sta avendo un impatto anche sulle dinamiche di reclutamento.

"Le persone sono più dirette su ciò che si aspettano dal lavoro e dal loro datore di lavoro", aggiunge **Margaret Bowe**. *"I weekend e le serate libere, i benefit, le prospettive di promozione... tutti questi elementi costituiscono una parte importante della negoziazione di nuove figure professionali. Anche gli stipendi sono*



importanti, ma l'equilibrio tra lavoro e vita privata è senza dubbio la priorità principale. E i dipendenti vogliono avere la conferma che ci importa davvero di loro".

Per rispondere al meglio alle loro aspettative e favorire la fidelizzazione dei dipendenti a lungo termine, sono state promosse diverse iniziative. Per esempio in Italia: *"Abbiamo rivisto integralmente l'organizzazione dei nostri ristoranti e modificato i giorni e gli orari di servizio. Abbiamo anche puntato sulla formazione per migliorare le loro conoscenze, competenze e salari".* – afferma **Stefania Moroni**.

In Corsica, **Patricia Biancarelli** incoraggia a *"reintrodurre la polivalenza per organizzare al meglio gli orari e tutelare meglio la vita personale"*, mentre per **Anjali Singh**, in India *"i team devono essere strutturati, organizzati e solidali, per permettere a tutti di prendere le ferie e il tempo di riposo necessari al proprio benessere, poiché il nostro settore richiede di lavorare 7 giorni su 7, 24 ore su 24"*.

Fiona Winger, per compensare l'uso frequente di schermi e device nelle interazioni professionali, si assicura *"di prendere ogni giorno il tempo per parlare con i membri dello staff del Matakauri Lodge, sia per una conversazione informale che per assisterli nel loro lavoro o per migliorarne un dettaglio. Preservare il fattore umano è fondamentale"*.

Il metodo di **Patricia Biancarelli** per creare un ambiente di lavoro più sereno si è dimostrato valido: *"Saper ascoltare, senza richiedere un appuntamento, e fare di tutto affinché i rischi legati alla fatica e allo stress siano sopportabili è estremamente importante, ma il mio approccio personale si basa sull'umorismo. Anche se non si può ridere di tutto, o con tutti, l'umorismo rimane un modo per creare un legame di complicità molto potente che permette di gestire tutto più facilmente!"*

La pandemia, un'opportunità per ridare significato alla loro professione

Paradossalmente, la pandemia si è rivelata anche un'opportunità per le strutture impegnate nel turismo responsabile, come spiega **Anjali Singh**: *"Grazie al tempo per riflettere offerto dalla quarantena, molte persone hanno deciso di cercare lavori più significativi e con un impatto sulla collettività: noi abbiamo ricevuto un numero di candidature da record. Il DNA del nostro approccio è in linea con la tendenza attuale del settore alberghiero. Il modello di turismo che abbiamo sviluppato, responsabile, ecologicamente consapevole e che ripaga la comunità, è esattamente ciò che sta attraendo molti talenti."*

Margaret e Laura Bowe hanno dato ai giovani dipendenti, in particolare, l'opportunità di contribuire in modo significativo alla loro politica di sostenibilità (Marlfield House mira a essere carbon neutral entro il 2024). *"Incoraggiamo il loro contributo e i loro suggerimenti, e li implementiamo ogni volta che possiamo. Stiamo investendo nella formazione e promuoviamo la mobilità interna."*

In Zambia, anche **Aggie Banda** sottolinea l'importanza del coinvolgimento dei dipendenti: *"Quando i clienti viaggiano al Royal Chundu, sostengono la comunità locale. Il 74% delle entrate del lodge vanno alle comunità locali sotto forma di stipendi, acquisti e servizi... Noi sosteniamo lo sviluppo di coloro che ci circondano: le fioraie e le sarte del villaggio, i pittori, gli scultori, i tessitori e i pescatori tradizionali, senza dimenticare i bambini della scuola, che sono gli adulti di domani... Essendo testimoni dello sviluppo generato per le comunità vicine, siamo entusiasti di vedere quanto il nostro impatto sia stato benefico."*

Per **Barbara Eselböck**, **Maîtresse della Maison del Relais & Châteaux Taubenkobel a Schützen (Austria)**, i movimenti attuali offrono sviluppi interessanti per tutti: *"le crisi e le evoluzioni sono troppo spesso percepite come negative. Una delle grandi forze dell'ospitalità è che i giovani viaggiano in tutto il mondo per lavorare in ristoranti e hotel. È un modo meraviglioso di crescere sia sul piano professionale che su quello personale. Accogliere nuovi dipendenti ha un effetto positivo e va a vantaggio di tutto il team!"*



Un nuovo approccio al recruiting presso Relais & Châteaux

Philippe Gombert, Presidente di Relais & Châteaux, l'aveva affermato durante il 51° Congresso dell'associazione: *"Le nostre professioni devono ritrovare questo senso e questa « joie de vivre » indispensabili per accogliere gli ospiti con la felicità che si aspettano da noi. Constatiamo inoltre che i giovani sono alla ricerca di un migliore work-life balance".* Non ci può essere insomma ospitalità senza benessere sul posto di lavoro.

In occasione dello stesso evento, il **Vice Presidente dei Relais & Châteaux, Olivier Roellinger** aveva sottolineato l'urgenza di applicare l'uguaglianza, la parità salariale tra uomini e donne, proponendo al contempo di riorganizzare l'orario di lavoro e di offrire loro opportunità di carriera a livello internazionale.

Un'evoluzione indispensabile, afferma **Anjali Singh**: *"Per reclutare e fidelizzare le lavoratrici, bisogna offrire loro un ambiente di lavoro sicuro, positivo ed etico. Ci impegniamo personalmente nel promuovere la diversità e l'inclusione, perché l'esempio deve venire dall'alto. E siamo sicuri che questo trend si stia muovendo, lentamente ma inesorabilmente, nella giusta direzione."*

Una convinzione condivisa anche da **Stefania Moroni**, che invoca un cambiamento del paradigma, poiché *"l'uguaglianza di genere richiede un'evoluzione culturale. Sto cercando di dimostrare che la diversità è la migliore risorsa che abbiamo: questo implica di accettare nuove visioni e adattare i metodi alle persone, non il contrario."*

About Relais & Châteaux

Fondata nel 1954, Relais & Châteaux è un'associazione di 580 hotel e ristoranti unici in tutto il mondo, che appartengono e sono gestiti da imprenditori indipendenti - nella maggior parte dei casi, famiglie - uniti dalla passione per il proprio mestiere e dal desiderio di instaurare con gli ospiti un legame autentico.

Presente in tutti e cinque i continenti, dai vigneti della Napa Valley alla Provenza e fino alle spiagge dell'Oceano Indiano, Relais & Châteaux invita i viaggiatori da ogni angolo del mondo a vivere dei "delicious journeys", assaporare l'inimitabile art de vivre radicata in ogni cultura locale e condividere esperienze uniche e indimenticabili.

Gli associati Relais & Châteaux sono animati dal desiderio di salvaguardare e promuovere la ricchezza e la varietà delle cucine e delle tradizioni dell'ospitalità in tutto il mondo, affinché possano continuare ad essere tramandate e a prosperare.

Nel novembre del 2014 Relais & Châteaux ha presentato all'UNESCO un Manifesto che sancisce questa volontà e l'impegno a tutelare il patrimonio culturale di ciascun territorio e l'ambiente.

www.relaischateaux.com

@relaischateaux #relaischateaux #deliciousjourneys

Contatti

Ufficio stampa per l'Italia: PR & Go Up Communication Partners

Chiara Borghi - chiara.borghi@prgoup.it +39 345 6556 139