

# UNA SOMMA DI PICCOLE COSE

CONSIDERARE UNA PERSONA UN **OSPITE** E NON UN CLIENTE È UN BEL **CAMBIO DI PARADIGMA**

Non è facile parlare di esperienza in termini assoluti, perché è qualcosa di talmente personale che può avere significati molto diversi a seconda di come è vissuta. Quello che possiamo fare, però, è definire il modo in cui vogliamo essere percepiti e raccontati dai nostri clienti, progettando ogni fase dell'esperienza senza lasciare niente al caso. In una parola: sorprendere, per trasformare l'ordinario in qualcosa di stra-ordinario e arricchire il nostro prodotto di un valore che lo renda unico e diverso da quello (spesso tanto simile) offerto dalla concorrenza.

La sorpresa è per definizione qualcosa di inaspettato che ha la capacità di rendere felici. E nessuno sano di mente rinuncierebbe a un momento di felicità.

Personalmente, assumo la stessa espressione di un bambino che ha appena aperto il suo ovetto kinder quando in un albergo si ricordano dei miei gusti, quando trovo una frase di bentornato sullo specchio della camera (occhio però a non scriverlo con un pennarello indelebile... un prodotto lavabile con acqua andrà benissimo), un biscotto a forma di smile sotto la tazza della colazione o una decorazione sul cappuccino che mi fa sorridere, il mio nome sul piatto del dessert anche se non è il mio compleanno o i miei oggetti sistemati con cura quando ritorno in camera (perché gli indumenti e gli oggetti dei clienti si toccano, sì).



In buona sostanza, l'attenzione ai tanti piccoli dettagli, che non costano una fortuna (anzi, spesso non costano proprio nulla), ma che richiedono un ingrediente fondamentale: la voglia. Senza, anche un gesto semplice, quanto potente, come il sorriso diventa faticoso e, soprattutto, non viene neanche pensato. E poi ci vuole tanto amore, perché altrimenti non c'è magia.

■ A sorprendere è il desiderio di far capire all'altro che quello che facciamo non è per tutti, ma solo per lui.

■ Così facendo, la magia diventa realtà e il cliente si trasforma in un ospite, ossia in una persona che si desidera far stare bene e con il quale si vuole fare bella figura. Considerare una persona ospite e non cliente è un bel cambio di paradigma. E poi ospite, a mio avviso, è una parola bellissima che, fin dai tempi più antichi, ha un duplice significato: indica chi ospita e, al contempo, chi è ospitato, proprio a intendere la relazione reciproca che si crea.

Non servono rulli di tamburo, fuochi d'artificio o diamanti, insomma. Per usare una bellissima espressione di Niccolò Fabi, l'esperienza è 'una somma di piccole cose' che devono esserci prima, durante e dopo il soggiorno, perché la frequenza nelle emozioni vale più dell'intensità. Gestii piccoli, ma studiati, che fanno sentire chi li vive la persona più speciale del mondo, perché, in ultima analisi, ci possiamo anche scordare di quello che gli altri dicono o fanno, ma non ci dimenticheremo mai del modo in cui ci hanno fatto sentire. E voi, come fate sentire i vostri ospiti? ♦

