

Maggio 2020

Illustrazione ticinese

MENSILE ALLEGATO A "IL CAFFÈ"
E AL "CORRIERE DEL TICINO"

ILLUSTRAZIONE.CH

Maria
Wolff Brunner

ALBERGATRICE

“

**“Fare turismo
è un affare
...di famiglia”**



MARIA
**WOLFF
BRUNNER**

ALBERGATRICE,
43 ANNI

“FARE TURISMO È UN
**AFFARE...
DI FAMIGLI**



DA TRE GENERAZIONI GESTISCONO HOTEL, CASE ANZIANI E RISTORANTI. NON SI SONO MAI FERMATI, NEPPURE DURANTE L'EMERGENZA CORONAVIRUS. IL RACCONTO DI UNA LUNGA STORIA UMANA E PROFESSIONALE CHE INIZIA CON UNA PICCOLA PENSIONE. E CHE CONTINUA CON UN NUOVO ALBERGO. IL QUARTO

MAURO SPIGNESI

Dal dopoguerra a oggi, la storia della sua famiglia è andata a intrecciarsi con quella del Ticino. Con salite e discese dove si srotolano vicende umane e professionali, fra crisi come quella attuale scatenata dal coronavirus e riprese segnate da successi. Lei, Maria Wolff Brunner, rappresenta ormai la terza generazione di albergatori che partendo da una piccola pensione a Lugano (rilevata dai nonni, Riccardo ed Elisabetta, nel 1950), con l'azienda "Hgs hospitality and gastro services", gestiscono fra Lugano e Locarno tre alberghi (presto inaugureranno il quarto a Muralto) e un ristorante. I Brunner sono originari di Schmiedrued, nel canton Argovia. Un paese dove si è sviluppata la tessitura e forse quest'arte, che presuppone pazienza e attenzione al particolare, se la sono portata dietro in Ticino, come un Dna caratteriale.

I bisnonni di Maria si sono trasferiti in Ticino all'inizio del secolo scorso. I nonni nel 1948, dunque nel pieno dopoguerra, lavoravano come camerieri all'Hotel Splendide. L'anno dopo è nato Fernando Brunner (poi nasceranno Marisa e Riccardo), papà di Maria, che è stato presidente di Hotellerie Suisse in Ticino. L'anno dopo ancora la famiglia ha compiuto il primo passo rilevando una pensione a Lugano, la Minerva. Fernando lavorava con i genitori e a 18 anni era andato a studiare alla scuola alberghiera di Losanna. Qui aveva conosciuto Lise, nata e cresciuta in Danimarca, si erano sposati ed erano andati a fare esperienza a Londra, Berlino e Copenaghen. Nel 1974 a 25 anni, i Brunner sono tornati in Ticino. >

<
E qui riparte la seconda generazione d'imprenditori. È così?

"I miei genitori - racconta Maria Brunner - hanno cominciato con l'hotel Arizona a Lugano, che hanno rilevato nel 1978. Negli anni '90 mio padre ha diretto il Parco Maraini. E qui ha cominciato a pensare a come articolare l'offerta, ad andare oltre hotel e ristoranti. Così ha aperto la strada per le residenze di qualità dimensionate ai bisogni degli anziani. Un'iniziativa aderente alle novità e all'evoluzione anche demografica della società ticinese. Dopo tanti anni a Lugano, il salto a Locarno, con la Residenza al parco. E la storia è ripartita".

C'è differenza tra Lugano e Locarno?

"Tanta, ancora oggi. Il Locarnese è visto dai germanici e dagli svizzero-tedeschi come meta delle vacanze. Negli anni questa idea non è cambiata. Lugano è più la città del business, delle opportunità. Tanto è vero che la nostra offerta per le due aree è molto diversa. Io, ad esempio, oggi dirigo l'hotel City di Lugano e ospitiamo in gran parte professionisti che arrivano in città per affari".

La vostra è un'azienda a dimensione familiare, mentre oggi il turismo è in mano alle grandi catene alberghiere. Quanto è difficile tenere il passo?

"Bisogna essere più reattivi, capire un attimo prima dove vira il mercato, intuire le tendenze. Se sei piccolo, sei più veloce nelle decisioni, più agile. Ma i grandi, non bisogna dimenticare, possiedono gli strumenti finanziari che tu non hai. E questo spesso fa la differenza".

Lei, dopo gli studi a Losanna, ha lavorato per Sheraton a Zurigo. Ha dunque un metro di paragone tra due realtà differenti.

"Chi ha grandi strutture ha a disposizione tante figure professionali e specializzazioni. Noi dobbiamo saper fare tutto, avere la capacità di selezionare le offerte, fare attenzione ai conti, perché alla fine tutto deve combaciare. Questo però ti tiene sempre vivo, ti costringe a metterti sempre in discussione, ti apre la mente".

Per lei è stato quasi naturale entrare nell'azienda di famiglia?

"Direi di sì. Intanto avevo due figure di riferimento come i miei genitori che mi hanno trasmesso la passione per questo lavoro. E non solo a me, anche mia sorella Giulia che dirige l'hotel Geranio e mio fratello Stefan responsabile per il Ticino del Gruppo Tertianum".

Fare l'albergatore è difficile?



Questo è un lavoro che si sceglie. È molto dinamico e appagante ma presuppone passione. I clienti ti assorbono totalmente

"Sicuramente non è un lavoro qualunque. Io ho avuto un vantaggio, perché mi è sempre piaciuto studiare le lingue e a Losanna ho fatto una bella esperienza. Detto ciò, serve una dedizione totale, perché lavori sette giorni su sette, sei sollecitato a qualsiasi ora, sai che dovrai passare Pasqua e Natale nell'hotel. Ma questo, venendo da una famiglia di albergatori, lo sapevo in partenza".

E dunque lo ha messo in conto?

"Certo, questo è un lavoro che si sceglie. È molto dinamico e appagante ma presuppone passione. I clienti ti assorbono totalmente, ti fanno consumare tanta energia. L'albergheria oggi si sviluppa su internet ma il rapporto umano resta secondo me fondamentale. Lo vedo quotidianamente. Perché trovi il cliente che ha certe abitudini e le devi conoscere, poi trovi quello che alla fine di una giornata di riunioni o congressi ha bisogno di parlare e devi ascoltarlo. Serve un'offerta personalizzata per ognuno, il successo lo cavi via da queste piccole e grandi attenzioni".

Quanto le sono serviti i consigli di suo padre e di sua madre?

"Tanto. Ma mi è servito soprattutto il loro esempio. Sin da quando eravamo bambini io e i miei fratelli, loro ogni giorno hanno sempre ritagliato uno spazio per la famiglia. Fossero due ore la domenica mattina o durante le giornate. Ci hanno insegnato che i due piani, quello professionale e quello privato, devono avere spazi differenti. E questa lezione la applico anche nella mia di famiglia, con i miei figli. È essenziale per andare avanti. Come è essenziale poter contare su collaboratori in gamba (noi in tutto il gruppo ne abbiamo circa ottanta)".

Dopo il coronavirus, dopo l'emergenza, come sarà il futuro?

"Speriamo tornino gli svizzero tedeschi, con fosse altro perché qui in caso di rischi sanitari sarebbero seguiti nei nostri ospedali, con standard svizzeri. Cosa impossibile all'estero. Ma sarà un periodo comunque difficile perché il nostro settore è strettamente legato al territorio. E molte manifestazioni e iniziative che in passato sono servite per calamitare flussi di turisti, dai convegni agli spettacoli sino ai grandi concerti e ai festival, sono state in gran parte annullate. Ma alla fine, se si fa questo lavoro, bisogna essere positivi".

Altrimenti non avreste mai pensato di aprire un nuovo albergo, a Muralto, il quarto, proprio mentre il coronavirus travolgeva l'economia?

"Esatto".



Dobbiamo saper fare tutto, avere la capacità di selezionare le offerte, fare attenzione ai conti, perché alla fine tutto deve combaciare



■ Maria Wolff Brunner, rappresenta ormai la terza generazione di albergatori partita da una piccola pensione a Lugano
Foto Pablo Gianinazzi (TI-Press)