



L'uomo che vi fa sentire più che a casa

Il concierge è la persona chiave negli alberghi di lusso, è lui che si occupa di soddisfare i desideri degli ospiti. Ad Ascona lavora Rafael Reisig, eletto miglior concierge della Svizzera.

Il ritratto

Il sorriso di Raffael Reisig è contagioso, la sua affabilità naturale. Oltre che per la sua professionalità, deve essere anche per queste ragioni che la rivista Bilanz ha attribuito al trentatreenne di origini tedesche il titolo di miglior concierge dell'anno. Accoglie con modestia il riconoscimento: «Si vede che in diversi si sono ricordati del mio nome al momento di compilare il formulario» commenta Raffael, che, vestito di tutto punto e dall'aspetto impeccabile, ci dà il benvenuto all'Eden Roc di Ascona. Il giovane è approdato in Ticino per amore. «Mia moglie è ticinese. Ci siamo conosciuti quando era venuta in Austria per fare uno stage nell'hotel in cui lavoravo anche io. È un classico nel settore – sorride –. Poi abbiamo deciso di trasferirci qui, e due anni fa, anche mia mamma è venuta ad abitare ad Ascona. Ogni tanto viene al bar dell'hotel a bere un caffè».

Una figura centrale

Negli hotel di lusso, il concierge è centrale. È la carta da visita, la persona di riferimento per l'ospite: gli offre un servizio personalizzato e se ne occupa facendolo sentire come a casa. O anche meglio, perché "l'erba voglio" a casa non cresce. Ma Raffael precisa subito che ad Ascona la clientela non ha richieste stravaganti. «La maggior parte dei nostri ospiti sono persone che hanno lavorato sodo tutta una vita, sono consapevoli del valore dei soldi. Mi chiedono consigli sulle escursioni da fare, di prenotare un posto in un buon ristorante. Abbiamo degli accordi con alcuni locali che ci tengono sempre un tavolo prenotato, ufficialmente per i "Müller" – sorride Raffael –. Altrimenti cerco di intuire cosa potrebbe fare piacere all'ospite e rendere più piacevole il suo soggiorno. Una volta ho sentito un cliente che si lamentava con sua moglie di aver dormito male perché il cuscino era troppo duro. Ho provveduto a fargliene trovare uno più morbido e gli ho lasciato un

bigliettino. A un nostro ospite abitudinario, che ama guardare film, faccio sempre trovare dvd delle ultime novità e dei classici del cinema, e dei popcorn. Come vedi, si tratta per lo più di piccole attenzioni, ma gli ospiti le apprezzano e ringraziano sempre. A San Moritz, dove ho lavorato alcune stagioni, l'ambiente è molto diverso. Una volta un cliente mi aveva addirittura chiesto dove poteva acquistare un aereo – ricorda ancora allibito – Sì, certo, gli avevo fornito i contatti

necessari, ma poi non so se effettivamente l'abbia comprato. Qui ad Ascona, anche i vip sono molto cordiali e più discreti».



E discreto, lo è anche Raffael. Vuoi perché è un requisito essenziale per il suo lavoro, ma anche per quella che sembra essere una timidezza sua. «Una sola volta ho chiesto a un ospite famoso di poter fare una foto. Ma mi sono vergognato talmente tanto che è una cosa che non ho mai più fatto. Però non vi dirò chi era» ride, precedendo la nostra curiosità. Inutile insistere. Ma tanto, di storie da raccontare, Raffael ne ha tante altre. Come presidente della sezione ticinese di Les clefs d'or, l'associazione mantello che riunisce circa 4.500 concierge da 45 Paesi, Raffael dispone di una rete di conoscenze invidiabile. «Se un cliente mi chiede informazioni per la sua prossima destinazione, chiamo uno dei miei contatti. Tra membri dell'associazione ci conosciamo e a volte ci facciamo anche qualche favore personale tra colleghi. Nel 2014 un mio amico concierge che lavora al Waldorf Astoria mi aveva organizzato una camera per un breve soggiorno. Quando con la mia fidanzata siamo arrivati, ci aveva detto che la stanza ancora non era pronta ma che nel frattempo avremmo potuto mangiare qualcosa al ristorante. Dopo un pranzo eccellente, questo mio amico ci ha accompagnati verso la nostra camera, chiedendoci di scusarlo e di capire che ormai le dimensioni delle camere a New York sono quelle che sono. Ci ha portati alla stanza e... wow! – esclama –. Era una suite da 400 metri quadrati che portava il nome di non so più che principe arabo. C'era un pianoforte, un camino. Il video che la mia ragazza aveva girato per inviarlo ai genitori e mostrare la stanza durava cinque minuti!». Non stupisce che Raffael abbia colto quell'occasione unica per la sua proposta di matrimonio.

All'opera

L'intervista sta per concludersi. Entra un fattorino, saluta Raffael, che lo apostrofa in dialetto con un «tüt a post?» e un sorriso. C'è un po' di movimento, sono arrivate alcune auto, il nostro concierge si scusa e con passo veloce, deciso ma calmo, si dirige verso la porta: è arrivato un ospite carico di bagagli. Vedere Raffael e i colleghi in azione è un po' come assistere a un balletto. Quello che potrebbe essere un piccolo momento di stress, qui sembra uno spettacolo studiato nei minimi dettagli, e infonde un senso di tranquillità. Sarà questo il segreto di Raffael e degli altri concierge?