

Il futuro della ristorazione e dell'ospitalità? Zambonelli (Ascom): "Formazione in primo piano"



'Cibo tra accoglienza e innovazione: oltre l'algorithmo per un'ospitalità condivisa', è il titolo scelto per il convegno conclusivo della due giorni del Premio Italia a Tavola che ha visto Bergamo protagonista del mondo enogastronomico italiano, ma non solo. Più di trenta stelle Michelin hanno calcato il palcoscenico del premio, di cui Ascom Confcommercio Bergamo è stata partner insieme alla rivista Affari di Gola.

L'incontro, organizzato nella sede universitaria di Sant'Agostino e moderato dall'ideatore del premio e fondatore di Italia a Tavola Alberto Lupini, ha visto la partecipazione di addetti ai lavori che hanno tracciato le linee della ristorazione e dell'accoglienza proiettata nel XXI secolo.

Sono emersi numerosi spunti ma un unico comune denominatore: la tradizione e le qualità umane dovranno essere sempre alla base di ogni innovazione e cambiamento. Solo partendo dalle nostre radici sarà possibile soddisfare i consumatori di oggi e domani e scoprire nuove opportunità di mercato e di business.

Il ristoratore del XXI secolo deve saper creare, comunicare e rendere disponibile il valore superiore al cliente. Il tutto spesso con l'intermediazione dei nuovi strumenti informatici e del mobile che sono sempre più presenti, dal payment all'ordering e reservation, sino alle recensioni e ai racconti delle esperienze ed emozioni vissute.

Chiaro che i social media con milioni di utenti attivi in Italia rischiano di influenzare molto i consumatori sulla reputation dei singoli locali.

Detto questo, gli operatori devono sempre più conoscere ed essere in grado di gestire gli strumenti informatici perché il racconto di coloro che hanno vissuto l'esperienza è il miglior veicolo pubblicitario.

Il convegno ha visto la partecipazione del presidente degli albergatori di Ascom Confcommercio Bergamo, Giovanni Zambonelli, che ha ripercorso alcuni passaggi epocali relativi al cambiamento nella gestione di un albergo dagli anni '80 ad oggi, a partire dal prezzo degli hotel.

"La tecnologia ha radicalmente cambiato il nostro lavoro - ha affermato Zambonelli -. Lo smartphone, oltre ad aver di fatto eliminato il vecchio centralino telefonico delle hall, è in grado di fornire in tempo reale il prezzo delle camere al cliente finale. Se negli anni Ottanta il prezzo delle stanze era fisso e regolamentato, con la liberalizzazione delle tariffe oggi il prezzo della camera cambia di ora in ora e grazie alla tecnologia si conoscono anche i prezzi dei competitor". "L'elemento fondamentale rimane l'uomo e in quest'ottica dobbiamo lavorare sempre più sulla formazione per garantire la massima professionalità degli operatori" ha concluso Zambonelli.



Un altro importante tema affrontato da diversi relatori è la disintermediazione. La gestione in autonomia permetterebbe il risparmio di circa il venti per cento di commissioni che oggi vengono incassate da operatori esteri; un risparmio che, reinvestito nel territorio e nel restyling delle strutture ricettive, porterebbe benefici a tutto il Paese.

Con un aggiornamento delle tecnologie si avrebbe una crescita del Pil di almeno due punti percentuali, in linea con gli altri Paesi europei con le nostre caratteristiche.

Il successo del Made in Italy (e un po' anche del Made in Bergamo) ha visto protagonista lo chef bergamasco Umberto Bombana, sette stelle Michelin in Asia che da dieci anni vanta l'overbooked sia a pranzo che a cena nel suo '8 e 1/2' di Hong Kong, grazie a un mix tra alta cucina, organizzazione e servizio.

Anche per Bombana la tecnologia è fondamentale per migliorare e migliorarsi di giorno in giorno. "Grazie a WhatsApp - spiega lo chef - riusciamo a dialogare con i nostri fornitori e i nostri contadini che ci inviano immagini e caratteristiche dei prodotti indispensabili per creare i nostri piatti".

Angelo Agnelli di Pentole Agnelli ha sottolineato l'importanza degli strumenti di cottura e della sperimentazione con gli chef "per una ristorazione fatta di semplicità con un forte elemento emozionale". "Ben venga la sperimentazione - ha detto - senza perdere di vista la tradizione".

Se in futuro potremo avere a disposizione robot umanoidi che aiuteranno in reception, tavoli interattivi per la ristorazione, con un occhio sempre più attento, anche se ancora scettico, sui pagamenti in bitcoin, occorre evitare il fenomeno della schiavitù dell'iperconnesso.

Roberta Garibaldi, direttrice scientifica di East Lombardy, ha illustrato i risultati dell'osservatorio sul turismo enogastronomico italiano 2018 che mostrano come la motivazione specifica relativa a Food & Wine e l'accessibilità e fruibilità dei luoghi di produzione rappresentino i nuovi 'musei' del turismo esperienziale.

La giornata si è conclusa con l'assegnazione dei premi ai protagonisti bergamaschi dell'enogastronomia: Sandra Midali Berera del Residence K2 Foppolo ha ricevuto il premio "Una vita per la cucina"; a Mario Cornali del ristorante Collina di Almenno San Salvatore il premio 'Innovazione della tradizione'; ad Antonio Cuomo dell'Hostaria del Relais San Lorenzo è andato il premio 'Il coraggio dell'originalità', a Abramo Milesi dell'Alpeggio di Valtorta il premio 'per aver diffuso il valore della tradizione del formaggio'. Tra i premiati anche Clemente Savoldelli del Mulino didattico di Gandino che è stato insignito per il suo progetto di 'riscoperta del mais'; Giovanni Cacciolo Molica (Orobica Pesca) per aver portato il gusto del mare in Lombardia e Roberto Vitali giornalista e fondatore Italia a Tavola 'per aver diffuso La cultura del cibo'.