



Attenzione estrema al dettaglio: è il segreto del successo della Oetker Collection, selezione di «masterpiece hotel» tra i più esclusivi del mondo. Fanno parte del Gruppo: Brenners Park Hotel & Spa a Baden-Baden, Hotel du Cap-Eden-Rock di Antibes, Le Bristol a Parigi, Château Saint-Martin a Vence (Provenza), Fregate Island Private (Seychelles), L'Apogée di Courchevel, l'Eden Rock a St. Barths, il Lanesborough a Londra. A lato, la piscina privata del Residence, 1.500 mq, 4 suite, palestra e giardino privato all'interno dell'Eden Rock.

● ATTENZIONE AL DETTAGLIO

# IL GUARDIANO DEL PARADISO

Nel backstage della più esclusiva collezione di luxury hotel.  
Per scoprire come stile manageriale e sensibilità personale garantiscano all'ospite un servizio su misura

DI MATTIA SCHIEPPATI



1



2



3



5



4



6

**P**UOI ESSERE IL PIÙ BRAVO E PREPARATO HOTEL MANAGER DEL MONDO, MA SE VUOI CHE LE PERSONE RITORNINO NEL TUO HOTEL DEVI RICORDARTI QUESTO: l'ospite raramente ha a che fare con il direttore, mentre in ogni momento scambia un saluto con il facchino che gli porta le valigie, si rivolge per un servizio al concierge, parla con il barman, chiede suggerimenti su un piatto al cameriere. Sono queste persone e la loro capacità di entrare in sintonia con l'ospite che fanno la differenza. Il mio lavoro, prima di tutto, è far capire questo ai miei collaboratori, dal più alto in grado all'ultimo, cercando di essere io stesso il primo a entrare in empatia con loro». Teoria complicata da mettere in pratica quando lo staff con cui entrare in empatia è composto da 2.600 persone sparse per il mondo, nelle otto realtà alberghiere che compongono la Oetker Collection; eppure una buona parte delle convinzioni manageriali di Frank Marrenbach, dal 2008 ceo della «collezione» oltre che executive director (dal 2000) del Brenners Park-Hotel & Spa di Baden-Baden, deve essere passato, se oggi Oetker nel mondo dell'hôtellerie è un brand sinonimo di eccellenza ed estrema personalizzazione del servizio.

Avviato nel 1941 come ramo secondario di business da una delle più importanti famiglie imprenditoriali tedesche (con affari che vanno dal food al trasporto marittimo), oltre al Brenners nella collezione Oetker ci sono altre quattro strutture alberghiere di proprietà (l'Hotel du Cap-Eden-Roc di Antibes, Le Bristol di Parigi, lo Château Saint-Martin & Spa a Vence, in Provenza), quattro condotte in gestione (tra cui il leggendario Eden Rock a St. Barths) e due prossime aperture, a San Paolo in Brasile (Palácio Tangará, nel 2017) e a New York (2018). Basta mettere su una mappa del mondo una bandierina per ciascuno degli hotel indicati per capire quanto sia difficile gestire con standard d'eccellenza, e senza un'impostazione da «catena» realtà tanto diverse. «Bisogna avere una visione chiara, sapere dove si vuole andare, essere inflessibili e concentra-

ti nel mantenere la rotta per arrivare lì dove si vuole condurre il proprio business. Ma al contempo bisogna essere estremamente flessibili, e capaci di adattare questa visione a ogni singola realtà nel massimo rispetto delle diverse persone e delle diverse culture, perché per formazione, per contesto, per storia personale, il cameriere che lavora a Le Bristol di Parigi non potrà mai essere uguale al suo collega di St. Barth, eppure entrambi sono il nostro biglietto da visita nei confronti dell'ospite». Più che la capacità manageriale, indubbia visto lo sviluppo in atto (nel 2009 erano quattro le strutture della collezione, oggi sono più che raddoppiate), a colpire di lui è la sensibilità nell'entrare in dialogo con l'interlocutore, e la capacità di leadership che il suo atteggiamento di ascolto sa trasmettere. «Essere attenti, intuire quello che l'ospite vuole; ogni ospite non solo deve "sentirsi", ma davvero deve "essere" unico per noi. Uno non paga tutti quei soldi solo per dormire in una bella stanza e mangiare una buona cena. Lo fa perché vuole vivere un'esperienza che lo gratifichi». Più che le

**BISOGNA  
ESSERE  
RIGOROSI  
NELLA  
VISIONE, MA  
FLESSIBILI  
DI VOLTA IN  
VOLTA  
NELLA PRATICA**



meraviglie delle spa, l'eccellenza dei cuochi e i servizi esclusivi, il discorso di Marrenbach torna sempre lì, sulle persone: «Puoi imparare le migliori tecniche alberghiere, ci sono ottime scuole per questo, ma non puoi imparare come leggere le persone. Quella è una dote che devi avere». Complicato mettere insieme 2.600 collaboratori tutti con questa sensibilità... «La regola in realtà è semplice: se sei davvero un numero uno, scegli di circondarti solo di numeri uno, e allora le cose funzionano. Se invece sei un numero due, intorno a te chiamerai dei numeri tre, dei numeri quattro... e così nel giro di poco tempo un'impresa va a rotoli». Scegliere e delegare a chi è o potrebbe essere meglio di te, ma mai perdere il contatto con la realtà, con quel «guardare l'ospite e capire di che cosa ha bisogno» che deve essere la base di tutto. Per far capire che cosa intende, Marrenbach mi mostra il suo iPhone, su cui riceve ogni 10 secondi un alert: ha istituito una sorta di intranet per cui ogni collaboratore, da chi rifà le camere al giardiniere, può segnalare al direttore della singola struttura qualsiasi tipo di problema, disfunzione, possibile miglioramento. Lui stesso ha voluto essere inserito in questo flusso. «Se in uno dei nostri ristoranti, tra le migliaia di piatti serviti ogni giorno, uno non è stato di gradimento di un ospite, io devo saperlo, perché quella persona non è una statistica, è un ospite che ha scelto noi, e io devo dargli in quel momento tutta la mia attenzione, così come gliela devono dare il cameriere, il responsabile di sala, il maître e lo chef sul posto. Questo, per me, vuol dire guidare un'impresa che vende eccellenza».

In alto, l'Hotel du Cap Eden-Roc di Antibes. A destra, un dietro le quinte della Oetker Collection: 1. Cura del dettaglio al Chateau Saint-Martin di Vence. 2. Lo chef Florian Favario nella cucina del Céleste, ristorante del Lanesborough di Londra. 3. Frank Marrenbach, 50 anni, in Oetker dal 1997. Dal 2000 è executive director del Brenners Park-Hotel e dal 2008 è ceo della Oetker Collection. 4. Maxime Hoerth, chef barman a Le Bristol Paris. 5. Nella sala del Restaurant Eden-Roc. 6. Servizio limousine al Lanesborough (oetkercollection.com).