

# *Garni Laurino*

Signora Elisabetta Cheloidi

## **Introduzione**

5

Sono Chelodi Elisabetta gestisco il Garni Laurino a Cavalese da ormai 8 anni, ho ristrutturato l'intera struttura nel 2002 perché i clienti sono sempre più esigenti e vogliono sempre nuove cose e ogni anno cerco di fare qualcosa di nuovo. Abbiamo una quindicina di stanze tutte un po' diverse una dall'altra, anche perché ci sono dei clienti di tipo familiare o anche i clienti singoli o coppie. La particola che ha il Garni Laurino è che viene servita solo la prima colazione e quindi i clienti vanno nei vari ristoranti, per fare i pasti e così hanno la possibilità di conoscere e di apprezzare la cucina tipica, che c'è nelle nostre zone e così assaporare altre cose che in un albergo non vengono conosciute. Tanti pensano che nel Garni c'è poco lavoro, perché non ci sono i pasti, ma una persona deve essere sempre a disposizione e deve dare le stesse qualità di un albergo forse anche di più. Ci deve essere anche tanta passione nel lavoro e sapere lingue, sapere e dare tante informazioni, poi organizzare anche delle gite, delle serate con la musica, trattenimento. Questo era un albergo fatto dai miei genitori negli anni Sessanta e all'epoca lavoravano tre mesi in un anno, poi come cresceva Cavalese, il Garni ha cominciato a lavorare tutto l'anno magari in certi periodi con turisti in altri periodi con agenti di commercio o con gente per lavoro e per cui è sempre aperto tutto l'anno e il lavoro c'è sempre. Ogni stagione si può dire che cambia, e ogni stagione ha le sue richieste per dire fuori stagione c'è un turista che richiede il servizi di internet, insomma tutti quelli servizi legati al lavoro, invece adesso ci sono più esigenze: centro benessere, per i dopo sci, ristoranti tipici particolari, d'estate gite organizzate e feste magari organizzate in giardino.

25

**ALEX:** Ci può spiegare l'origine del nome?

**Sig.ra CHELODI :** Deriva dalla legenda del re Laurino del Rosen Garten, legata appunto alla legenda di questo re e di questo giardino di rose, che comunque non è stato scelto da me e stata una scelta di mia madre, lo tenuto più per un ricordo suo, che per mia scelta.

30

**STEFANO:** Il suo Granì è a conduzione familiare?

**Sig.ra CHELODI:** Si è a conduzione familiare e abbiamo tre dipendenti, due fissi e uno part-time. I dipendenti bisogna sceglierli bene perché ovviamente è un costo, è il costo principale però richiederebbe quasi una quarta persona visto che abbiamo una quindicina di stanze, anche se non ci sono i pasti una quarta persona ci servirebbe più che altro alla reception.

35

**ALEX:** A che tipo di clientela vi rivolgete?

**Sig.ra CHELODI:** Clientela di tutti tipi. Le famiglie un po' meno perché le famiglie di solito cercano la mezza pensione o la pensione completa, però noi abbiamo anche all'interno del Garni un appartamento, dove c'è un angolo cucina dove possono cucinarsi qualcosa, però generalmente ci rivolgiamo alle persone singole coppie giovani. Clientela direi abbastanza selezionata.

40

**STEFANO:** Offre dei servizi particolari?

**Sig.ra CHELODI:** Dovrebbe essere il cliente a dirlo, quello che ho notato io e che tutti apprezzano la prima colazione, perché è molto curata offriamo anche tante cose tipiche di stagione, facciamo i dolci noi il sabato e la domenica insomma, e poi il contesto che è una sala bella del Seicento, ma abbiamo una colazione molto ricca e molto varia.

45

**ALEX:** Offre più servizi per la stagione invernale o quella estiva?

**Sig.ra CHELODI:** Ma sono diversi i servizi diciamo che per la stagione invernale è di un tipo e per quella estiva di un altro tipo, forse più per la stagione estiva perché organizziamo delle gite due

50

volte alla settimana, invece l'inverno generalmente i clienti si arrangiano da soli si fanno lo skipass e quindi vanno via da soli a sciare. Quindi organizziamo più cose d'estate che d'inverno.

**STEFANO:** Collaborate con altre strutture?

55 **Sig.ra CHELODI:** Sì, spesso. Collaboriamo con le strutture più grosse, che hanno magari un pullman o due e non hanno spazio per tutti allora ci chiedono sempre un paio di stanze.

**ALEX:** Che tipo di clientela preferisce?

60 **Sig.ra CHELODI:** Intendi italiana o straniera? Io preferisco italiani, perché, forse meno esigenti, perché hanno delle altre esigenze ma forse sono più tranquilli, in albergo si comportano meglio, più educati se si può dire.

**STEFANO:** Ma ha il sito internet il suo Garnì?

65 **Sig.ra CHELODI:** Sì abbiamo il sito che lo ideato già 4-5 anni fa, quando i siti erano ancora poco conosciuti e ho visto che dal sito arrivano tantissime richieste anche perché me lo hanno studiato abbastanza bene. Ci sono tante foto, meno testi e allora il cliente vede subito dove arriva sceglie addirittura la camera e manda la prenotazione per il tipo di camera che vuole.

**ALEX:** Ha più prenotazioni per l'inverno o estate?

70 **Sig.ra CHELODI:** Più per l'inverno. Sì, perché d'estate la montagna è meno richiesta e allora d'estate si lavora bene nel mese di agosto, luglio un po' meno, a parte che io d'estate ho la clientela abituale che è ormai affezionata da anni perciò vado bene però è difficile aver un turnover d'estate rispetto d'inverno. C'è molta più richiesta d'inverno.

75 **STEFANO:** E su qualche rivista il suo Garnì?

**Sig.ra CHELODI:** Sì, io ho fatto un paio di inserzioni a pagamento un paio d'anni fa su Dove e su Bel Italia, dopo però ho lasciato un po' perdere. Ho fatto un progetto con l'APT sulla gastronomia che appare molto sulle riviste, siti però spesso e volentieri né anche farlo apposta mi portano delle riviste dove io appaio senza aver fatto richiesta né pagato.

80

**ALEX :** Che modi usa per far conoscere la sua struttura?

**Sig.ra CHELODI:** Io uso il passa parola, nel senso che cerco sempre di coltivare bene il mio cliente che è nel mio albergo in modo che poi dopo ne parli bene, e vedo che è il modo migliore perché da due diventano quattro e oggi son arrivati dodici Belgi che l'anno scorso erano in due. Secondo me il passa parola è sempre migliore.

85

**ZORICA :** Partecipate anche alle manifestazioni o eventi?

**Sig.ra CHELODI:** No, questo no. Ma perché non mi hanno mai chiesto nemmeno di aderire a nessun tipo di iniziativa.

90

**FEDERICO:** Oltre alla colazione qual è il suo punto di forza? Perché un cliente scegliere la sua struttura?

95 **Sig.ra CHELODI:** Ovviamente la colazione si ma non solo quella. Le nostre stanze sono tutte diverse, tipo di arredamento, la stessa grandezza della stanza e poi la cura del cliente, se chiede una cosa ci deve essere una risposta certa. Poi dicono che si sentono bene forse perché e a conduzione familiare e allora si sentono un po' come a casa loro. E anche la cura della camera al arrivo del cliente deve esserci, se un cliente abituale che sai che gradisce un certa cosa allora gli fai trovare in camera questa cosa, come può essere un cesto di frutta, accappatoio ecc. Io cerco sempre di capire quello che preferisce un cliente, magari se una famiglia con i bambini allora fai trovare un peluche in camera, sono cose che apprezzano molto.

100

- FEDERICO:** Per gli sportivi o la clientela che ha problemi con un certo tipo di cibi ha un menu a parte?
- 105 **Sig.ra CHELODI:** Sì, sì. Noi abbiamo l'angolo biologico dove ci sono tutte le cose diciamo che di solito lo apprezzano, tipo i succhi biologici, abbiamo anche alcune cose per i celiaci che poche volte si vedono, poi non so magari loro chiedono una frittata, le uova la beacon e quelle si fanno al momento, comunque generalmente c'è tutto quelle cose lì vengono fatte al momento ovviamente se le richiedono.
- 110 **ZORICA:** Le gite che fatte d'estate possono essere frequentate da tutti tipi di clientela?
- Sig.ra CHELODI:** Allora ci sono delle gite che vanno bene per persone di una certa età e per le famiglie. Altre gite che vanno bene più per persone che camminano. C'è né sono due a settimana uno per un tipo di clientela e uno per un altro tipo, perché purtroppo è difficile farli camminare per cui le gite sono sempre molto semplici e facili.
- 115 **ALEX:** Pensava di ampliare la sua struttura?
- Sig.ra CHELODI:** Pensavo di fare un ampliamento a breve anche perché ho notato che la clientela che viene da me chiede sempre di più le suite anche se le altre stanze sono belle. Per questo motivo abbiamo in progetto, in autunno di fare altre 4-5 suite.
- 120 **FEDERICO:** Quanto sono importanti le lingue nel ambito alberghiero?
- Sig.ra CHELODI:** Sì, sono molto importanti, l'inglese ed il tedesco bisogna saperle, penso che anche la scuola dovrebbe forse contare un po' di più sulle lingue almeno le cose tecniche che servono in albergo, termini specifici, perché anche i cliente che arriva trova una persona che gli sa rispondere con la sua lingua e un'altra cosa che si distingue, e l'albergo acquista punti.
- 125 **FEDERICO:** Collabora anche con l' APT?
- Sig.ra CHELODI:** Sì, ho aderito a un progetto che valorizza i prodotti tipici, i locali appunto un po' particolari un po' di nicchia, e vedo che quando arrivano i miei clienti chiedono di questi ristoranti dove si può mangiare cibi tipici, come ristorante Costa Salici. Dal APT abbiamo il tabellone elettronico esterno che funziona molto bene specialmente fuori stagione quando magari l'APT è chiusa allora li vedono subito dove possono andare e trovare la stanza libera. L'APT su questo progetto fa anche delle fiere all'estero, il turista estero non è così interessato come l'italiano al prodotto di nicchia.
- 130 **FEDERICO :** Avete qualche certificazione?
- 135 **Sig.ra CHELODI:** Sì, abbiamo la certificazione Eco-Label che certifica che hai un qualità superiore. Ci sono tanti clienti che scelgono solo l'albergo dove ci sono questi alberghi certificati. Qui in zona penso che siamo in 2-3 con questa certificazione.
- 140 **FEDERICO:** I clienti riescono a riconoscere questa certificazione?
- 145 **Sig.ra CHELODI:** Abbastanza, in questo caso più gli esteri riconoscono questa certificazione anche perché in Europa sono più avanti con questo discorso. Loro diciamo apprezzano molto e notano queste cose anche perché su ogni piano c'è un contenitore per fare la selezione dei rifiuti. Gli esteri lo usano e lo apprezzano, gli italiani un pochino meno.
- MANUEL:** Lei ha delle promozioni o agevolazioni verso ristoranti per i vostri clienti sul prezzo?
- 150 **Sig.ra CHELODI:** Sì, alcuni ristoranti, sanno appunto che tanti clienti vengono dal mio Garni praticano un 20% in meno anche la dipende un po' dalla permanenza, se uno va una sera o una settimana o addirittura un mese allora differenziano anche il prezzo. Cerco di avere questi appoggi da dare in base anche a quello che chiede il cliente, se mi chiede un ristorante particolare come Costa Salici allora non gli interessa più tanto il prezzo se invece è un persona che ha la famiglia

ovviamente lo vuole, per risparmiare, allora consiglio altri tipi di ristoranti dove so che praticano un po' di sconto.

155

**STEFANO:** Il centro benessere è aperto a tutti o solo alla vostra clientela?

**Sig.ra CHELODI:** No è solo aperto ai nostri clienti. Centro benessere è una cosa che è un po' difficile da gestire perché adesso il cliente richiede sempre i servizi in più quindi adesso ci sarebbe l'esigenza di avere anche un reparto massaggi, ma il reparto massaggi comincia ad essere un po' costoso perché un estetista, una massaggiatrice non è facile trovarla e se la trovi devi assumerla diciamo fissa, e il costo sale. Io adesso indirizzo i miei clienti in altri alberghi dove so che fanno i massaggi però sarebbe comodo averlo in albergo o magari fare una convenzione con un paio di alberghi per una estetista, una massaggiatrice.

165 **ZORICA:** E la concorrenza?

**Sig.ra CHELODI:** La concorrenza c'è abbastanza, ma io non temo la concorrenza perché ripeto lavorando bene non ho questo problema, certo bisogna sempre cercare di capire quello che uno deve fare per avere sempre il meglio da poter dare e cercare di avere un prezzo di concorrenza in quel momento lì perché in ogni periodo prezzo deve essere variabile. Se uno vuole fare un fine settimana, due giorni, allora sai che lì il prezzo non devi stare a calcolarlo perché tanto uno pur di trovare il posto e disposto anche a pagare abbastanza diciamo anche con un ricarico del 20% o applicando il prezzo di massima stagione invece in mezzo la settimana o fuori stagione il prezzo incide molto.

175 **ZORICA:** Applicate anche dei sconti?

**Sig.ra CHELODI:** Sì c'è la riduzione bambini fino a 10 anni non pagano dopo 50% e poi 20%.

**ALEX:** Visto che siete molto vicino alle Scuole Medie il rumore che fanno i ragazzi non da fastidio?

180 **Sig.ra CHELODI:** No, perché i ragazzi giocano dall'altra parte della scuola per cui non si sente niente. Poi io sono in una zona molto strategica perché la strada è chiusa per cui il traffico non c'è davanti e sotto c'è il giardino nostro.

**FEDERICO:** Fatte le colazioni al aperto?

185 **Sig.ra CHELODI:** No, colazioni al aperto no, noi facciamo delle merende al aperto l'estate, pomeriggio facciamo dalle 5 alle 6 e ogni tanto anche con musica.

**BRUNA:** Che differenza c'è tra Garni e Bed & Breakfast?

190 **Sig.ra CHELODI:** Ma la differenza non c'è, praticamente è in italiano o in inglese, perché Bed & Breakfast significa letti e prima colazione ho notato che il cliente italiano non conosce la parola Garni conosce più questo Bed & Breakfast, però Bad & Breakfast a ancora più privata ancora più a conduzione familiare. Nel Bed & Breakfast i prezzi di solito sono più bassi perché anche i servizi sono di minore qualità.

195 **SABRINA:** La vostra struttura è attrezzata per le persone disabili?

**Sig.ra CHELODI:** Sì abbiamo l'ascensore per tutti i piani. Due camere sono attrezzate per i disabili con la doccia senza piatto con i vari maniglioni. La porta si apre all'esterno e non al interno e poi la camera è bella grande per potersi muovere comodamente.

200 **SABRINA:** Le specialità per la colazione sono anche cose fatte in casa?

**Sig.ra CHELODI:** Ma dipende anche un po' dalle stagioni, quando ci sono le mele si fanno sempre le crostate, adesso per esempio facciamo la torta di carote, per natale i biscotti, anche perché è un modo per far conoscere i prodotti del posto. Facciamo anche le marmellate ma non le vendiamo.

205 Abbiamo una bacheca dove esponiamo delle cose tipiche, appunto le marmellate che sono di un negozio qua a Cavalese delle ceramiche e dei prodotti di capra.

**STEFANO:** Gli animali domestici possono entrare nel suo albergo?

210 **Sig.ra CHELODI:** Basta che sono abituati bene e poi bisogna vedere che animali sono. Io ho sempre accettato gli animali, abbiamo una camera che ha il parquet e il balcone, gli diamo anche su richiesta una cesta e la sua ciotola, chiediamo però 5 euro per gli animali. Ogni tanto creano dei problemi perché magari non sono abituati, il cliente lo lascia in camera comincia ad abbaiare, ogni tanto grata la porta, anche quella è una scelta per acquisire più clientela perché sempre più gente hanno il cane. E anche un'altra possibilità per avere un cliente fuori stagione. Addirittura ho fatto un  
215 depliant un po' particolare da mettere nelle camere per far conoscere meglio ai nostri clienti il motivo per il quale il nostro albergo è stato certificato con Eco-Label e appunto per questo motivo qua c'è "anche l'accettazione dei cani, purché bene educati". Con tutte queste serie di regole da tenere presente. Organizzo dei corsi che non sarebbero per i cani ma per i loro padroni, con una dottoressa specialista in queste cose che appunto addestra i cani ma più che cani addestra il padrone a capire il cane, perché tante volte non lo capisce. E' una novità che ho fatto quest'anno.

220 **FEDERICO:** Avendo tre dipendenti si gestiscono loro gli orari?

225 **Sig.ra CHELODI:** Gli gestisco io gli orari, dopo magari si scambiano loro fra di loro se magari uno ha una necessità di andare via prima o di una giornata libera allora se lo gestiscono un po' loro, però diciamo io né ho tre che una è fissa per le stanze una è sia stanze che lavanderia e l'altra è dedicata alla lavanderia. Invece in sala e alla reception ci sto io, anche se alla reception è un posto che manca sempre un pochino perché il titolare è un po' come tappa buchi serve in sala perché deve vedere come va la sala, lo stesso in lavanderia, spesso predo qualcuno che mi dia una mano alla reception però vedo anche che è difficile trovare qualcuno che lavori stagionalmente.

230 **FEDERICO:** Avendo questo angolo biologico non gli è mai venuto l'idea di coltivare delle erbe biologiche?

235 **Sig.ra CHELODI:** Io ho un impianto di mele, con quello mi faccio il succo di mele che servo appunto il mattino nel angolo biologico, però il problema è sempre il tempo a me sarebbe anche venuto in mente, ma siccome le erbe non crescono da sole, ci vuole qualcuno che si occupi di loro e non riesci a trovare una persona che te lo fa.

**ZORICA:** Dove si approvvigiona dei prodotti?

240 **Sig.ra CHELODI:** Uno delle regole della certificazione Eco-Label è quella di servirsi di prodotti del posto per evitare gli spostamenti di macchine e quindi di inquinamento e per dare anche il lavoro alla gente del posto, io sono molto d'accordo, però vedo che qua in giro c'è chi non lo fa perché costa di più. Io invece cerco di acquistare prodotti se non a Cavalese, nel paese vicino o al massimo a Bolzano. I prodotti di qualità costano abbastanza però vedo che i prodotti di qualità vengono graditi dal cliente, lo capisce che il latte è buono, che il burro è buono e che la torta è buona perché è fatta con i prodotti genuini. Spesso alberghi pur di fare dei prezzi magari stracciati  
245 vanno ad acquistare dei prodotti stracciati pensando che il cliente non si accorge ma così rischiano di abbassare anche la qualità dell'albergo.

**BRUNA:** I vostri dipendenti indossano le divise?

250 **Sig.ra CHELODI:** Sì, i dipendenti hanno la divisa, perché anche questo fa parte dell'immagine e anche della praticità. Io ho le divise per le ragazze delle camere e per le ragazze di sala. Per le divise delle camere avevo provato a dare un costume tipico tirolese però quello con funziona perché non è pratico, la gonna lunga per fare le camere non va bene invece per la sala abbiamo una divisa tipica tirolese e vedo che i clienti notano molto questa cosa.