

Intervista a Jingrid Vanzo

5

Poli:

Io faccio le presentazioni. Loro sono la 4° I.P.S.C.T che sta facendo quel percorso che ti dicevo, i nomi te li diranno loro quando faranno le domande, spero che non facciano gaf. Invece qui c'è Ingrid che è stata la mia studentessa qui all'IPC. Ingrid è un'albergatrice che centra con il nostro percorso perché l'Hotel "La Stua" ha una particolarità. È uno dei due alberghi che fanno parte di un circuito riservato ai motociclisti. Credo che lei possa dirvi tante cose, sia del suo albergo, sia della nicchia e di che cosa vuol dire la personalizzazione del servizio nei confronti di questa nicchia particolare. Sono coloro che girano per l'Europa, di solito provenendo dal nord, su motociclette che personalmente mi fanno sbavare. Adesso ti do la parola a te così ti presenti meglio.

Jingrid:

Come ha detto il prof Poli io sono Ingrid, spero di aiutarvi, cercare di capire alcune cose e rispondere bene alle vostre domande.

Sabrina:

Come mai il nome La Stua?

Jingrid:

Sono 40 anni che i miei genitori hanno quest'albergo. Il nome La Stua perché in dialetto vuol dire la stanza dove ci si raccoglie, si sta insieme. Mio padre ha deciso di dare questo nome, essendo tutto in legno e stua vuol dire anche stube o stufa nei vari dialetti che ci sono nella val di Fiemme. Avendo tutte queste caratteristiche a scelto proprio questo nome.

Zorica:

prima del nome Stua non c'era un altro nome?

Jingrid:

Prima era Venezia

Samantha:

a che cosa servono i bagni di fieno?

Jingrid:

Sono delle cure naturali che servono per l'artrosi, spasmi muscolari, contratture muscolari, pressione, per chi non dorme la notte, malattie della pelle e raffreddori.

Zorica:

La conduzione dell'Hotel è di tipo Familiare? Ci spiega anche come è organizzato?

Jingrid:

Sì la conduzione è familiare. Siamo io, mia madre, mio padre e ci sono vari dipendenti sia per la cucina, sia per la sala che per le stanze. Ma essendo piccolo ci sono pochi dipendenti.

Samantha:

A che tipo di clientela vi rivolgete?

Jingrid:

D'inverno per inerzia lavoriamo con chi viene a sciare. D'estate fai un po' più fatica perché ci sono gli anziani quindi devi cercare di trovarti la clientela giusta che stia e consumi nell'Hotel. Chiaramente hai delle tue spese, paghi quello che offri, quindi noi abbiamo pensato di puntare sulla qualità e non quantità. Qualità che, per forza delle cose, sia diventata anche quantità; solo l'anno

60 scorso abbiamo fatto 7.500 moto. Questi sono dei clienti di un certo livello dato che non sono ragazzi della mia età ma sono tutti di un'età superiore ai 50 anni. Hanno la motocicletta, mah anno anche la macchina a casa e perciò sono dei clienti che stanno bene economicamente. La loro comodità è che vengono, si alzano presto, fanno colazione, partono e tornano la sera ma purtroppo stanno al bar fino alle 3 del mattino a bere e fare amicizia.

Zorica:

65 Ci spiega un po' i servizi che offrite?

Ingrid:

70 Allora, noi facciamo parte di un circuito che comprende 14 Hotel in tutta l'Europa. Sono due soltanto in Italia. Noi, e l'altro è al confine con l'Austria. Sono Hotel dove devi guidare la motocicletta, devi sapere l'inglese, tedesco, devi avere la motocicletta di cortesia per entrare in quel circuito. Noi abbiamo due moto di cortesia, se per caso un cliente viene a fare un giro sulle dolomiti e gli si rompe la moto, noi ne abbiamo una di riserva. Devi avere tutte le varie officine: BMW, Aprilia ecc, devi avere dei contatti con loro per poter così garantire al cliente un servizio di manutenzione in caso di problemi alla moto. Soprattutto offriamo giri organizzati, garage, la motocicletta al coperto, e il recupero. Se loro si ritrovano in panne su un passo, noi pensiamo al loro recupero. Se per caso nel nostro albergo non c'è più disponibilità, prenotiamo per il cliente in un altro Hotel della zona che ha i nostri stessi servizi.

Samantha:

80 Il suo albergo offre più servizi per la stagione estiva o per quella invernale?

Ingrid:

Estiva sicuramente.

Zorica:

85 Vi rivolgete anche alle famiglie?

Ingrid:

90 Quando mi dicono: "siamo due adulti e due bambini", noi ai bambini invece di fare meno il 10% di sconto gli facciamo più il 10%, visto che spaccano tutto, così evitiamo di farli entrare direttamente.

Samantha:

Collabora con altre strutture qua in valle?

95 **Ingrid:**

Sì, ci sono due o tre Hotel come il Garni Laurino, l'Hotel Grunwald e l'Hotel Excelsior che collaborano con la nostra azienda.

Zorica:

100 Partecipate a qualche evento o manifestazione?

Ingrid:

105 Chiaramente alle fiere ci devi assolutamente andare, farti conoscere. Se è possibile mai mancarne ad una. L'anno scorso ho provato assieme ad altri 4 amici ad organizzare un piccolo "Bikers on the Rock", non so se qualcuno l'ha sentito, ma quello era puntato sulle motociclette. Chiaramente essendo la prima volta, nonostante siano arrivate 1800 persone, motociclette ce ne erano molto poche. Quest'anno essendo il secondo anno sicuramente sarà meglio. Se no per altri eventi o fiere vado sempre all'estero.

110 **Samantha:**

che tipo di clientela preferisce (stranieri, italiani)?

Ingrid:

115 Stranieri. Hanno un modo di vedere, di mettersi a contatto con te, il modo di viaggiare che è completamente diverso da quello dell'italiano. Già per il fatto che gli stranieri arrivano e si fermano per 4-7 giorni, mentre l'italiano si ferma per 1-3 giorni. Parlo sempre per i clienti con la motocicletta. Il 98% sono stranieri quindi vengono dalla Svizzera, Austria, Olanda, Germania, Danimarca, Norvegia. L'italiano è il 2% e quando arriva è spaesato non sa come muoversi e comportarsi.

120

Zorica:

che tipo di comunicazione usate per pubblicizzare l'Hotel?

Ingrid:

125 Le richieste partono solo ed esclusivamente da internet. Questo è l'unico canale dove noi cerchiamo oltre alle riviste chiaramente per motociclisti, della Germania e dell'Austria: ToureFahren, MotoRadfahren. Freeweek (è quello italiano).

Zorica:

per quanto riguarda i prezzi corrispondono alla qualità?

130

Ingrid:

io solitamente con i motociclisti provo a fare dei pacchetti che però durano dai 4 ai 7 giorni. Questo pacchetto comprende: cena nel giardino, un'escursione dove vado io con loro, una degustazione dei formaggi, la cena tipica, una degustazione del vino tipico. L'anno scorso gli portati al Maso Dello Speck ad assaggiare lo speck. Arrivano e cerchi di fargli conoscere le cose della zona, perché sono anche e comunque i clienti che tornano d'inverno. Vengono d'estate e sono solitamente uomini, arrivano con la loro motocicletta, mentre l'inverno invece vengono con l'amico e la moglie dell'amico.

140

Samantha:

secondo lei le persone come vengono a sapere del vostro albergo (oltre a internet)?

Ingrid:

145 io penso che sia il passa parola che....mi fa un po' sorridere perché noi come benvenuto a tutti i motociclisti offriamo una birra, che sembra una stupidaggine, ma è molto apprezzata. L'anno scorso sono entrati e ci hanno chiesto se si riceve la birra di benvenuto quando si arriva. Gli ho guardati, ho detto sì e loro mi ha prenotato una camera. Io non avevo scritto da nessuna parte che si prende la birra, né in internet né sulla brochure. Quindi penso che il passaparola sia il più efficace.

150

Alex:

Perché questa cosa dei motociclisti? E' un po' anormale che in val di Fiemme, ci sia un hotel che si rivolge solo ai motociclisti?

155

Ingrid:

a parte la passione mia e di mio papà per le motociclette, d'estate si punta solo ed esclusivamente sugli anziani, quindi la maggior parte degli alberghi, non so se qualcuno è figlio di un albergatore e può dirmi se è vero o meno, la maggior parte sono anziani o famiglie. Allora le famiglie come abbiamo detto prima, i bambini meno entrano meglio stiamo in quella casa.. Sono andata ad un moto raduno con mio padre e abbiamo deciso di provare a basarci su questo tipo di nicchia, dato che abbiamo le Dolomiti, ci sembrava stupido non provarci.

160

Milena:

Quanti anni sono che mandate avanti questo tipo di turismo?

165

Ingrid:

quattro con questo cinque.

170

Virginia:

e prima era un albergo normale?

175

Ingrid:

prima era un hotel normale con bimbi, anziani e sciatori. L'estate invece e' quasi un divertimento gestire l'albergo, anche se non è un divertimento gestire un albergo perché ci sono tutti i suoi problemi, mille complicazioni. A confronto con l'inverno, l'estate è un divertimento. Arriva il cliente, sei suo amico, stai con lui, ti chiede se mangi con lui quella sera, ti siedi con loro e ti chiedono se esci assieme, è tutto un'altra cosa.

180

Manuel:

il ristorante e' aperto a tutti? Quali sono le specialità?

185

Ingrid:

Si il ristorante è aperto a tutti e il cuoco è papà. Sono 40 anni che fa questo lavoro e sicuramente cucina pietanze tipiche come canederli, polenta, stico, lucaniche e cose varie.

Zorica:

Dove vi rifornite di questi prodotti? Qua in valle?

190

Ingrid:

qua in Trentino. I salumi e i formaggi in valle. Il resto in tutto il Trentino.

Poli:

come funziona la prenotazione via internet con un form o con posta elettronica?

195

Ingrid:

va beh oltre a essere nel nostro sito siamo in altri 3 o 4 siti. Usiamo tutte e due le modalità sia forum che posta elettronica.

200

Poli:

mi interessano i motociclisti, perchè dal punto di vista sociologico sono una nicchia che è caratterizzata dal punto di patologia malata. So che un paio di anni fa c'è stato un raduno Harley Davidson a Pavia, non lo faranno mai più perché i motociclisti radunati si sono divisi in bande.

205

Ingrid:

io vado in Austria a Fahrense che è sempre il primo weekend di Settembre, la ci sono 130 mila motociclisti. Chiudono tutti i paesini in giro e questo lago è solo un villaggio per i motociclisti. Dopo 5 anni che vado non ho mai trovato nessun tipo di questi comportamenti come a Pavia. Probabilmente eravamo in Italia...

210

Poli:

quindi non avete mai avuto problemi di questo tipo?

215

Ingrid:

Di solito si prende un po' in giro quello che arriva con la Ducati. L'italiano viene con la BMW e la Ducati manco la guarda. In Germania invece si prendono in giro per questo ma niente in tutto. Pensi che quando abbiamo organizzato il Biker on the Rock, mi hanno telefonato i carabinieri e mi hanno chiesto se potevo andare in caserma...c'erano due marescialli e il capitano preoccupati, perché avevano sentito che c'era un raduno di Harley Davidson. Non è che vengono giù i Banditos, non è

220 che arrivano gli Angels? Noi non facciamo parte di nessun di queste bande e in teoria non dovrebbero arrivare. Ho dovuto scrivere la lettera al marescallo dicendo che siamo tranquilli, i ovviamente loro hanno fatto le ronde giu a masi per vedere se lo eravamo veramente . C' erano gli Angels non c'erano i Bandidos per fortuna, ma non è successo niente con altri.

225 **Poli:**
l'età?

Jngrid:
giovannissimi non ce ne sono, probabilmente per il costo della motocicletta. Magari hanno la motocicletta però vanno a fare il giro della giornata, poi però tornano a casa. Invece quelli di una
230 certa età si programmano proprio, io per dire ho l' albergo pieno per la stagione gia da novembre. Non arrivi neanche a pensare che offerte fare per la stagione che loro prenotano gia per l' anno dopo. E sono tutti all'incirca dell'età superiore ai 45 anni.

235 **Poli:**
le donne non sono insieme agli uomini e fanno gruppo loro.

Jngrid:
se c'è qualche donna è perché è la moglie o l'amica che monta come passeggero. Come driver
240 pochissime. Una o due forse ne vedi non di più.

Poli:
le donne driver hanno moto uguali o moto più piccole?

245 **Jngrid:**
uguali, per esempio c'era una signora due anni fa, con un GS che non toccava neanche a terra, però lei era con il GS.

250 **Poli:**
i motociclisti hanno altre esigenze particolari?

Jngrid:
Loro arrivano e devono trovare qualcuno che gli lavi le cose e gliele stiri. L'unica cosa che chiedono è il garage e il fusto di birra pieno. Ogni sera t chiedono le indicazioni per il giorno dopo. Se un passo è aperto, se è chiuso, se si puo andare o no. Una cosa che chiedono anche, è il
255 parcheggio. Alcuni arrivano con il treno, scendono a Ora o Bolzano. Altri arrivano con la macchina con il loro carello e la moto, quindi gli devi dare anche il posto auto.

260 **Poli:**
Per gli itinerari, voi date delle indicazioni...

Jngrid:
allora, noi abbiamo un libro con 25 giri uno diverso da altro. Chiaramente ogni volta loro lo controllano e se ce qualcosa che non capiscono chiedono spiegazioni.

265 **Poli:**
quali sono i percorsri piu gettonati? Sono le Dolomiti o il Lago di Garda?

270 **Jngrid:**
Il Lago di Garda c'è sempre, poi c'è Venezia, che però non è sempre compresa nei giri. Poi per tutto il resto fanno i passi.

Virginia:

come mai questo disprezzo verso gli italiani?

275 **Ingrid:**

é un disprezzo puoi dirlo forte. Ti renderai conto anche tu come un semplice edicolante ha difficoltà a istaurare un rapporto con un italiano. Italiani è un po' generico, non è che sono tutti così.

Zorica: Nel centro benessere cosa offrite?

280

Ingrid: bagno turco, sauna e bagno di fieno.

Poli: quanto è il fatturato e l'investimento sulla gestione, 5%, 10%?

285

Ingrid: penso che sia sul 15 - 20 %. Su quello che riguarda le motociclette compreso di tutte le pubblicità. Però a dire la verità non mi sono mai posta il problema, l'ho sempre fatto sapendo che rischiavo, ma sono sempre stata nella speranza che tutto tornasse al suo posto.

Bruna: quanti posti letto avete?

290

Ingrid: abbiamo 21 stanze e sono all'incirca 50 posti letto.

Bruna:

quali dolci tipici fate?

295

Ingrid:

fortunatamente c'è il cuoco che li fa, dovessi farli io sarebbe un dramma. Come dolci tipici c'è lo strudel che chiaramente ci deve sempre essere, poi c'è la Linzer Torte e le crostate.

300

Manuel:

sono tutti prodotti fatti in casa?

Ingrid:

si è tutto fatto in casa anche la pasta, gli gnocchi, qualsiasi cosa si può fare in casa la facciamo.

305

Alex:

sempre riguardante i motociclisti avete anche le cassette per gli attrezzi?

Ingrid:

310

si c'è anche l'officina, è piccola e serve ad ogni Bikers per fare delle piccole riparazioni.