

L'INTERVISTA ANDREA CAMESASCA. Albergatore, ideatore del TTT e membro della giunta di Camera di commercio delegato al turismo

IL TURISMO FUNZIONA MA BISOGNA PUNTARE SUL FATTORE SORRISO

Un splendido lago, forse davvero il più bello del mondo, tanti altri piccoli affascinanti laghetti, una città con una storia ultramillenaria, monumenti e testimonianze artistiche di assoluto valore, eccellenze come la seta e il mobile, un ambiente dominato dal verde della Brianza e delle valli. E la vicinanza con Milano e con Lugano. Un quadro fantastico, sembra. Anche i numeri in continua crescita confermano che il turismo sta diventando un tratto distintivo di Como e del suo territorio. Tutto perfetto?

Non ne è convinto Andrea Camesasca, albergatore di terza generazione, vicepresidente dell'associazione albergatori, membro della giunta della Camera di commercio con delega alla promozione del turismo, delegato al turismo di Confcommercio Como e componente del gruppo di lavoro turismo Unioncamere Lombardia. Camesasca come operatore è stato pluripremiato a livello italiano e europeo per il modello "green" dell'Ecofrazione di Baggero, un'oasi naturale ecosostenibile. Ha promosso con Lariofiere fin dal 2013 "TTT Tourism Think Tank" che nell'edizione del 2016 si è concentrata sulla rivoluzione "digital" per il settore turistico e nell'evento di quest'anno, che si terrà domani a Milano, all'UniCredit PaviLion di piazza Gae Aulenti, si occuperà del "fattore umano" e della sua importanza fondamentale per il turismo.

Allora che cosa c'è che non va? In numeri dicono che le cose vanno bene. Arrive e pernottamenti migliorano. Le statistiche sono confortanti. Concorriamo al buon an-

damento, anzi, direi al successo turistico italiano e della Lombardia in particolare. Ma dico: facciamo un esame di coscienza. È davvero tutto merito nostro? Quanta parte abbiamo nella crescita di un fenomeno che è economico ma anche culturale? E chiediamoci: Come è una destinazione simpatica? Interrogiamoci. Probabilmente facciamo errori. Eppure è una sfida importante. Bisogna investirci.

Perché bisogna puntare sull'empatia anche nel turismo?

Sappiamo quanto sia fondamentale nel campo del turismo il valore umano dell'accoglienza. Un elemento determinante per il singolo addetto, per l'impresa dove lavora e in generale per l'attrattività della destinazione turistica. I detentori di questo valore sono tutti, da qualunque cittadino in su. L'intera comunità è responsabile della "simpatia" con cui accoglie, tratta e viene percepita del turista. Se c'è empatia c'è tutto. Il turista ha un'esperienza positiva, ritorna e fa promozione della destinazione turistica.

Il TTT Tourism in questa edizione si occupa proprio del "fattore umano".

L'evento si svolge a Milano. Ci saranno ricadute per il turismo lariano?

Sicuramente. Molti operatori del nostro territorio parteciperanno. Siamo già a oltre 1200 iscrizioni. Abbiamo avuto richieste e cercheremo di soddisfarle per organizzare incontri anche a Como e in Alto Lago.

Come si fa a diventare una "destinazione simpatica"?

Penso che ci voglia l'impegno di tutti. Non è una questione di sottovalutare. Da questa dipende il successo duraturo e crescente di

un distretto turistico. Certo, contano gli investimenti nelle infrastrutture, nelle strutture ricettive, nei luoghi dell'accoglienza. Ma se poi noi, il personale che riceve il turista, quello che serve al ristorante, il cittadino che viene fermato dallo straniero per un'informazione, e così via, non sono empatici ecco che si diventa una destinazione antipatica. E allora si può far finta di niente sopperendo con la bellezza dei luoghi e il valore artistico delle nostre città e dei nostri paesi, ma alla fine saremo perdenti. La prima leva è il sorriso. Un'accoglienza amichevole, umana. Infatti, il sottotitolo di "Human TTT" è "abit of humanity". C'è chi pensa che la simpatia sia un tratto ereditario o solo caratteriale. Invece è e deve essere valutata una "soft skill". Le scuole di formazione del personale purtroppo non la prendono in adeguata considerazione. Gli scienziati ci dicono che c'è un'intelligenza cognitiva e una intelligenza emotiva. Questa è alla base del modello turistico. L'esperienza della vacanza è dentro il mondo delle emozioni. Fondamentale è il rapporto con gli altri, per tutti e ancora di più per il turista. Ci stiamo concentrando sulle strutture e sulla tecnologia. Dico però che l'internet delle cose può essere molto utile solo se ci saranno persone simpatiche che lo fanno funzionare. Tutta in generale, ma ancora di più quella legata al turismo è un'economia simpatica.

Nell'evento di lunedì 12 febbraio a Milano puntate molto sull'empatia. Perché?

Perché tutto ci dice che la leva strategica per migliorare le performance del turismo è il "fattore

umano". È determinante nel favorire la competitività del nostro sistema economico turistico sui mercati internazionali. Si aggiunge ad altri elementi che dobbiamo considerare condizioni necessarie ma non sufficienti come le conoscenze e le competenze in ambito tecnologico e digitale. Ma senza la valorizzazione del "capitale umano" e la promozione del "fattore emozionale" non si riescono a comprendere bene i bisogni dei clienti e non si rende efficiente ed efficace la propria offerta turistica. Verrà a parlarne anche una ricercatrice dell'Empaticalab che collabora con il prof. Giacomo Rizzolatti, lo scopritore dei "neuroni specchio". Ci spiegherà la neuroscienza dell'empatia.

Ci saranno esperti al TTT, ma qual è lo scopo finale dell'evento?

Tutto si svolge in un solo giorno. Sufficiente però per lanciare sfide, suggerimenti, provocazioni. Vogliamo contaminare, contagiare il settore invitandolo a considerare il "fattore umano" qualcosa di veramente decisivo per il successo di una impresa e di una destinazione turistica. Anche Como, Lecco, la Brianza, possono migliorare molto i loro risultati puntando sempre di più sulle conoscenze e le esperienze che saranno portate allo "Human TTT". Vogliamo sviluppare un laboratorio culturale, formativo, di aggiornamento professionale e di condivisione di idee, ponendo il "capitale umano" al centro di tutto. All'evento coinvolgeremo esperti in ambito umanistico, storico, antropologico, sociologico, psicologico, delle neuroscienze e della mediazione culturale. La nostra proposta si rivol-

ge a tutti gli operatori, sia a quelli delle strutture ricettive e ristorative, sia a quelli della destinazione turistica e di singoli eventi. **R.Eco.**

A Milano

Doppia vetrina per il Lario

Doppia vetrina per il turismo di Como: da una parte la Bit a Fiera Milano da oggi fino a martedì, dall'altra il Tourism Think Tank, domani.

Fiera Milano City ospita l'edizione 2018 della Borsa Internazionale del Turismo, la grande manifestazione internazionale con tutte le proposte turistiche, le offerte, le destinazioni e le tendenze per scegliere e pianificare le prossime vacanze. Il Salone è aperto al pubblico oggi dalle 9.30 alle 18.00, mentre l'ingresso è riservato agli operatori domani e martedì.

Il TTT si svolgerà invece, a partire dalle 15, all'Unicredit Pavilion di Piazza Gae Aulenti a Milano. Quest'anno si parlerà dell'importanza del fattore umano nell'accoglienza turistica. La partecipazione è gratuita previa registrazione. L'evento è organizzato da Lariofiere in collaborazione con Regione Lombardia, Unioncamere Lombardia, le Camere di Commercio di Como, Lecco, Bergamo, Sondrio e Varese, il Gruppo UniCredit e la DMO **Explora** con **inLombardia**.



Andrea Camesasca domani protagonista al Tourism Think Tank

