

L'HÔTELLERIE DI LIVELLO SUPERIORE CERCA GIOVANI ALL'ALTEZZA. FORMATI IN DUE SCUOLE SVIZZERE D'ECCELLENZA, IN CUI SI PARTE AFFETTANDO ZUCCHINE E SI ARRIVA A CAPIRE LA FINANZA  
di Gloria Riva Foto di Luca Rotondo per D



# GRAND HOTEL



Thomas Stuart Wilson, allievo a Les Roches. Pagina accanto. Evelyn e Cherry, allieve.

# FUTURO



Da sinistra e in senso orario.  
Prove di impiattamento in cucina  
a Les Roches; studenti chef  
sulla terrazza dell'istituto  
Glion; l'interno del ristorante  
La Bellevue a Glion con l'allievo  
Jae Yong, coreano. L'edificio  
che ospita l'istituto.





Dall'alto a sinistra in senso orario: giacche per i diplomati 2019 a Les Roches; lo studente cinese Jake Lu; un interno a Glion; Stephanie, libanese; una giacca dell'uniforme; un altro allievo, di origine indiana; un angolo conversazione; Victoria, a sua volta studentessa.

# L

«LA COSA PIÙ DIFFICILE? Affettare la verdura alla julienne. Non è la paura dei coltelli a mettermi a disagio, piuttosto l'impressione di essere lenta, goffa». Xinning ha 19 anni e fino a settembre aveva conosciuto solo le vie e i grattacieli di Hong Kong: «Mai uscita dalla città». Poi ha preso un volo intercontinentale per Ginevra ed è approdata al Glion Institute of Higher Education, esclusiva università che forma i futuri manager del lusso. Lateneo si trova in un edificio di fine '800 a Montreux. Mentre si racconta, Xinning pulisce il tavolo dalle briciole lasciate dai commensali. Indossa l'abito d'ordinanza: gonna al ginocchio, camicia bianca, giacca blu e la spilla dell'istituto. Ricapitoliamo: Xinning studia in una delle più blasonate università al mondo e sta servendo ai tavoli di un ristorante chic, che si trova all'interno. Perché mai spendere un mucchio di quattrini (la retta parte da 70mila euro l'anno) per ritrovarsi a fare un mestiere umile? Il rebus è presto risolto da Georgette Davey, direttrice dell'università: «Le *soft skills* non si imparano dai libri. La disciplina, la puntualità, il rigore, la capacità di gestire in modo autorevole ma non autoritario un team di lavoro, si apprendono lavorando e provando. Sperimentando in prima persona la fatica e imparando a dare valore a cura e ospitalità». Insomma, per essere un buon capo bisogna essere un buon sottoposto. In Italia la chiameremmo gavetta, e molti sono restii ad affrontarla, mentre in Svizzera si pagano migliaia di euro per avere l'opportunità di mettersi alla prova. *D* ha visitato due delle più esclusive scuole del lusso del Paese, il Glion Institute of Higher Education di Montreux, a 66 km a nord-est di Ginevra, e Les Roches Global Hospitality Education di Crans-Montana, che forma i futuri direttori di prestigiose catene alberghiere, come Mandarin Oriental o Four Seasons.

«La mia famiglia gestisce un hotel di lusso a Hong Kong. Mio nonno ha studiato qui, mia madre anche. Adesso tocca a me». Xinning racconta di avere fatto i bagagli a scatola chiusa, senza interrogarsi troppo su quello che avrebbe trovato. «Quando mi hanno spiegato che avrei trascorso il primo semestre a pulire camere, affettare zucchine e servire ai tavoli, pensavo ci fosse stato un errore». Invece no, nelle scuole svizzere di *hôtellerie* si parte dalle basi. Si serve ai tavo-

li, si puliscono i bagni, si rassettano le camere, si preparano i cocktail al bar. «Perché un futuro direttore d'albergo deve sapere quanto tempo ci vuole per rifare un letto, altrimenti non potrebbe farsi un'idea di quanto personale assumere. Deve conoscere la differenza fra un Manhattan on the Rocks e un Bloody Mary, perché i cocktail sono l'abc di un evento ben riuscito», spiega Christine Demen Meier, managing director di Les Roches, che racconta come una delle prove da superare nel primo semestre è, per esempio, affrontare un'emergenza in una stanza d'hotel. Uno degli chalet del campus Les Roches, che si trova nella frazione di Bluche, vicinissimo alle piste da sci, replica la reception e la camera di un albergo. A turno, ogni studente ha il compito di rassettare la camera, rifare il letto, pulire il bagno con guanti di plastica e spray. Ad Alessandro, 28 anni, milanese, che a Les Roches sta frequentando un master in Hospitality, è toccato andare a caccia di errori: «A prima vista sembrava tutto perfetto. Solo un occhio allenato si sarebbe accorto dell'assenza del bagnoschiuma nella doccia, e degli asciugamani al posto sbagliato». Ad altri è toccato rispondere al seguente quesito: qual è la temperatura ideale di un hotel quattro stelle? Venticinque gradi, «ma molti, sbagliando, la tengono a 18», racconta Alessandro. «Il modello universitario italiano è molto teorico. Quello svizzero si basa su team building e progetti di gruppo, che sviluppano la capacità di stare in squadra, di relazionarsi. Gli altri valori aggiunti sono la componente pratica e la connessione con le aziende più prestigiose»: ogni sei mesi i responsabili di Louis Vuitton, Bulgari, Valentino, Msc Crociere, Gucci, Moët Hennessy, Hyatt, Bloomberg e altri scelgono i candidati ideali per gli intership, il banco di prova più importante e spesso complicato. Gli stage sono due e si svolgono nel secondo e nel settimo semestre, l'ultimo.

**Per Maurice, belga, 25 anni, è stato parecchio sfidante.** Ha deciso di iscriversi a Les Roches dopo una laurea in Finanza alla London School of Economics. «È stata una scoperta, per una volta, affrontare l'ospitalità da un punto di vista diverso da quello del consumatore. Il mio primo stage è stato all'hotel Dorchester di Londra: ho fatto il check in a Pamela Anderson, Tom Cruise, Brad Pitt, Donatella Versace. È stato divertente, anche se lavoravo 13 ore al giorno». Il secondo è stato un po' più complicato: «Sono stato scelto come personal assistant del general manager al primo Mandarin Oriental del Qatar. Era stato da poco inaugurato, e il mio capo era impegnato sempre, senza sosta. Mi è toccato fare altrettanto: ho lavorato ininterrottamente per 365 giorni, senza una domenica di pausa. In alcuni momenti volevo mollare tutto e lasciar perdere. Ma ho dimostrato tenacia e costanza, tant'è che ora sono stato assunto dal Mandarin per gestire una nuova apertura, sempre negli Emirati Arabi». Altri scelgono invece di aprire una propria startup, come ha fatto Jonathan, 26 anni, di Singapore. «Mi sono specializzato in finanza e marketing. Non solo ho imparato a scrivere un bilancio, ma anche a capire se una proposta di acquisizio-



Un momento del corso di accoglienza e gestione del cliente a Glion.

ne è un affare o meno. Si tratta di una delle *skill* più richieste, e per gran parte del secondo anno si lavora proprio su questa formazione più solida; che offre alte competenze in economia, logistica, legge e infrastrutture digitali. Alla fine del semestre bisogna presentare un business plan e io, insieme al mio team, ho realizzato un'applicazione per localizzare infrastrutture turistiche in zone poco esplorate. Ho intenzione di investire davvero in questo progetto e di creare una mia società. In un anno riuscirò a coprire i costi dell'investimento, e già dal terzo la società sarà remunerativa».

**C'è poi chi sogna l'Italia, come Stéphanie, 28 anni, libanese, con una laurea in Design e un Mba in Luxury Hospitality Business a Glion:** «Vorrei occuparmi di eventi. Un mio punto debole era la timidezza. L'ho sconfitta lavorando dietro al bancone del bar, qui a scuola, dove devi per forza comunicare con sconosciuti. Poi, seguendo corsi di *public speaking*. All'inizio mi bloccavo, mi emozionavo, balbettavo, però nessuno mi giudicava e ho capito che l'errore fa parte della crescita professionale», racconta Stéphanie, che ha visitato l'Italia sei volte: «La adoro: Milano, Firenze, Roma... È la patria del lusso e dell'eleganza, sarebbe bellissimo lavorarci». Già, sorpresa: mentre i giovani italiani fuggono all'estero, i neolaureati di Glion cercano un posto di lavoro nelle maison del lusso italiano. «Ho inviato un curriculum a Ferrari, un altro a Gucci: spero di ottenere uno stage», racconta Jake Lu, di Shanghai. Che dalla sua ha la capacità di parlare cinese, inglese e italiano. ■

## L'una o l'altra?

L'Università di Les Roches si trova a Bluche, frazione di Crans-Montana, nel Canton Vallese, e ha 1.200 studenti provenienti per lo più da Cina, India, Corea, Thailandia, Russia, ma anche Francia e Italia. Il corso universitario dura sette semestri, cioè tre anni e mezzo, e nell'ultimo anno ci si specializza in management, finanza, digital e imprenditoria per l'ospitalità. Le nuove tecnologie e la sensibilità verso la sostenibilità, con corsi di impatto ambientale e valorizzazione delle realtà locali, sono le novità introdotte di recente.

Il Glion Institute of Higher Education è nato a metà del secolo scorso a Glion, frazione di Montreux, nel Canton Vaud, e si focalizza su tutte le attività manageriali del lusso. Oltre al corso universitario, che dura tre anni e mezzo di cui uno di intership e viene scelto ogni anno da oltre 1.700 studenti, la scuola sta avviando tre Mba: International Hospitality Business, Luxury Management and Guest Experience ed Entrepreneurship and Innovation. Glion è un'università frequentata da studenti di tutto il mondo; il 55 per cento proviene dall'Europa.