

I Personaggi del ROMA

quotidiano.roma
www.ilroma.net



di Mimmo Sica

Rossella Marrazzo, Ischia nel cuore

L'amore per la sua magica isola l'ha fatta diventare un'albergatrice di grande successo

DI MIMMO SICA

Rosanna Marrazzo è una persona poliedrica, con una intelligenza sveglia, ed è un'ottima comunicatrice. Imprenditrice di successo, oltre ad essere attivamente impegnata nelle società del gruppo di famiglia, dirige l'Hotel Punta Imperatore a Citara. Ama la natura e gli animali ed in particolare i cani. Il suo albergo è infatti associato a "Dog-welcome" ed ha come mascotte "Magna Grecia Eraclea", uno splendido esemplare femmina di Jack Russell Terrier a pelo ruvido.

«Sono ischitana d'adozione e fin da piccola ho respirato l'aria dell'Isola Verde, annusato i suoi odori e mi sono nutrita con i suoi sapori. Naturalmente ho il massimo rispetto per le mie origini nella provincia a nord di Napoli. Ho iniziato a lavorare subito dopo gli studi nelle società di famiglia partendo dal basso: riorganizzando gli archivi, per arrivare poi al coordinamento degli uffici legali e quelli per l'espletamento delle procedure di gara d'appalto. Mio padre e, soprattutto, mia madre mi hanno inculcato il principio che per potere diventare un buon manager è necessario conoscere i processi aziendali in tutte le loro complessità».

Quando è diventata albergatrice?
«Nel 1996 la mia famiglia, per diversificare ulteriormente le proprie attività decise di investire a Ischia. Si era presentata l'opportunità di rilevare l'Hotel Punta Imperatore. Spinta dalla profonda passione che mi lega alla "mia" magica isola, mi impegnai a fondo affinché l'operazione si perfezionasse. Non dimenticherò mai quando poco più che adolescente, da turista spensierata, facevo i primi bagni a mezzanotte proprio nel mare di Citara sotto l'ideale sguardo protettivo e complice di Venere Citarea».

Ha dovuto costruirsi una nuova professionalità. Come ha fatto?
«Non essendo "figlia d'arte", e avendo solo 25 anni, all'inizio mi sono dovuta affidare all'istinto e ai consigli di amici, importanti operatori nel settore turistico e alberghiero dell'isola d'Ischia, sempre pronti a darmi i giusti indirizzi operativi. Mi ha "battezzato" un maestro di alto profilo umano e professionale che nel corso della sua carriera ha diretto importanti catene alberghiere. È in pensione da dieci anni, ma lo sento sempre vicino come un angelo custode. L'approccio umile al lavoro e il rispetto per chi è stato in grado di trasmettermi conoscenza ed esperienza mi hanno permesso di acquisire nel tempo le competenze necessarie all'efficiente gestione della struttura. Ovviamente, per conoscere le criticità del settore e collocare nel migliore modo possibile la azienda nel mercato nazionale ed internazionale, è stato necessario completare la mia formazione seguendo specifici e mirati corsi in ambito turistico. Nel 2007 in concomitanza con la gravidanza di mio figlio, avendo più tempo per



Rossella Marrazzo

studiare, ho acquisito la qualifica di Direttore tecnico di agenzia di viaggio».

Con quale spirito vive la gestione del suo albergo?

«Con l'animus e l'atteggiamento di chi ha la responsabilità di gestire una casa lussuosa con l'impegno e la volontà di rinnovarla giorno dopo giorno per renderla sempre diversa e fonte di emozioni personalizzate per ciascun ospite».

Ci spieghi...

«L'elemento che sottende, ispira e caratterizza il mio approccio a questo difficile quanto affascinante lavoro è la comunicazione. Il confronto con gli altri mi consente di essere sempre innovativa e di mettermi continuamente in gioco. Per questo sono sempre in prima linea. Da ciascuno cerco di prendere spunti che mi aiutino nel mio lavoro con spirito critico teso ad interpretare e analizzare con positività i comportamenti e le aspettative. Cerco di creare con chiunque un rapporto empatico. La percezione del servizio "atteso" per me è fondamentale e mi sforzo di coglierla per ogni cliente. Non credo, infatti, nella standardizzazione della offerta perché ognuno di noi ha bisogni diversi anche in seno allo stesso nucleo familiare».

Tutto questo lo fa da sola?

«Mi impegno al massimo perché il mio approccio sia condiviso e attuato dal personale a tutti i livelli, costituendo un requisito indispensabile per la crescita dell'albergo».

Come emoziona i suoi ospiti?
«Ogni cosa deve avere la sua giusta collocazione e riflettere la sua naturale vocazione. Il segreto è nella cura dei particolari ed il rispetto ed integrazione con la natura».

Qualche esempio?

«Per esempio nel parco dell'albergo le rondini, che ritornano a Citara dopo il loro lungo migrare per mare, hanno costruito oltre trenta nidi che io, di anno in anno, provvedo a preservare e dai quali i rondinotti, tra il cinguettio generale vivono e ci fanno vivere l'emozione del loro primo volo».

Come era l'albergo quando la sua famiglia lo ha rilevato?

«Una struttura dalle grandissime potenzialità. Era già visibile lo sti-

le moresco che lo contraddistingue ma, nei miei sogni, già vedevo come sarebbe potuto diventare. Ho cominciato, ma il progetto è ambizioso ed è tuttora un work in progress».

In che senso?

«Fin dall'inizio, per scelta aziendale, tutti gli utili sono reinvestiti per migliorare la struttura e i servizi offerti».

Crede molto nella tecnologia. Come l'ha applicata?

«Quest'inverno, sono andata in Belgio per acquisire il know how necessario per installare e rendere operativo un innovativo sistema di ozonizzazione finalizzato alla sanificazione di aria ed acqua e da utilizzare sia nelle cucine che come primo trattamento delle acque reflue».

Quale è il suo slogan?

«Eleganza e professionalità immerse nella natura».

Chi sono i suoi clienti?

«La nostra clientela target sono le famiglie con bambini. Ho infatti modulato l'offerta da quando, dopo la nascita di mio figlio Bruno Giovanbattista che oggi ha dieci anni, avevo realizzato spazi dedicati ai più piccini e da allora propongo nuove attrazioni che facciano divertire non solo i bambini ma anche i loro genitori. C'è poi una percentuale di ospiti che apprezzano la riservatezza e la privacy che quest'angolo d'isola è in grado di offrire fuori dalle "Rotte più frequentate". Per questo motivo frequentemente sono nostri ospiti personaggi del mondo della cultura, dell'arte, dello spettacolo, dell'imprenditoria e della società civile. I nostri clienti hanno tutti una comune aspirazione: trovare benessere ed il nostro compito è di soddisfare tale desiderio. Io non dimentico mai che sono responsabile in prima persona delle loro vacanze e del soddisfacimento delle loro aspettative».

Quanti mesi all'anno è aperto l'hotel?

«Obiettivo mio, e quello che dovrebbe essere per l'intera offerta turistica ischitana, è la destagionalizzazione dell'offerta. La Stagione 2017 è stata pianificata su 9 mesi, da marzo a novembre».

Come pensa di riuscirci?

«Bisogna creare un connubio tra mare, relax e benessere. Bisogna individuare le sinergie e fare sistema con tutti gli operatori dell'isola incrementando il nostro coinvolgimento nella promozione del brand "Isola d'Ischia". Tra le principali iniziative proposte durante il periodo di "bassa stagione" ci sono le visite guidate ai giardini della Mortella e quelli di Ravino, percorsi benessere ai Parchi Termali, e degustazioni enogastronomiche nelle varie cantine dell'isola».

Fino a che punto il turismo ischitano, in particolare quello alber-

ghiero, ha risentito della crisi di una economia che stenta a ripartire?

«Più che degli effetti della crisi bisogna parlare di una rimodulazione della domanda turistica. Oggi, rispetto ai periodi pre-crisi, osserviamo la riduzione dei tempi medi di soggiorno ma al contempo i nostri ospiti richiedono una più alta qualità del servizio; infatti si osserva una contrazione del mercato delle case in affitto e un aumento dei soggiorni in albergo».

Hotel Punta Imperatore ha un valore aggiunto che nessun altro albergo può dare?

«La location è tra le più suggestive che si possano desiderare. La baia di Citara offre dei tramonti molto particolari, mai uguali e, forse, unici al mondo. Tramonti caratterizzati dal fenomeno del "raggio verde": il triangolo ottico che si crea tra luce, mare e sole che determina una progressiva sottrazione dei colori fino a giungere al blu e poi al verde che si irradia a raggiera nel cielo. Le serate di gala e gli eventi che organizziamo. In particolare quello "a tema" per la notte di ferragosto. La vicinanza al mare che per suoni e panorami fanno paragonare ciascuna stanza alla cabina di uno yacht. Ancora, i pochi metri che separano la struttura dai Giardini Poseidon, votato per più anni quale più del parco termale d'Europa».

Quanto tempo dedica al suo albergo?

«Tutto quello necessario! Ma per me non è un lavoro, perché tutto quello che faccio è motivato da una grande passione».

Come pubblicizza l'hotel?

«Promuovendo il brand Isola d'Ischia in giro per l'Europa. Il resto lo fanno i clienti per me con il loro passaparola».

Oltre a fare l'albergatrice ha anche altri impegni imprenditoriali...

«Nel periodo invernale, a Napoli, partecipo alla gestione di una società immobiliare».

La sua famiglia?

«È sacra ed è alla base di ogni cosa. Le dedico tutto il tempo disponibile, e anche se poco, è vissuto intensamente. Quando sono in famiglia sono della famiglia. Mio marito, Paolo Arsie, è un consulente di direzione ed organizzazione aziendale per strutture di fecondazione medicalmente assistita, impegnato su tutto il territorio nazionale. A causa dei nostri lavori riusciamo a vederci solo nei fine settimana cosa che ci costringe a vivere un rapporto da eterni fidanzati».

E suo figlio?

«Bruno, la cosa più importante. Per stargli vicino ho dovuto riorganizzare il mio modo di vivere ripensando alla scala delle mie priorità. Ad esempio, rimodulando i miei incarichi nel consiglio direttivo di Confindustria».

È anche impegnata nel sociale...

«Anni fa avevo una società di navigazione che organizzava giri turistici dell'isola d'Ischia. Adoperava-

mo una barca che somigliava a quella di Braccio di Ferro. La domenica la barca era adibita a discoteca galleggiante ed erano invitati a bordo tutte le persone che di baia in baia incrociavamo sulla nostra rotta. In questo contesto io e mio marito ogni settimana organizzavamo una gita gratuita per i bambini orfani in villeggiatura presso le suore del convento di Casamicciola Terme. Ricordo quando li portammo in gita a Carta Romana, San Pancrazio e poi alla Grotta Verde ove per accedere vi bisogna attraversare a nuoto uno stretto passaggio. Tutti i bambini in coro, con la simpatica spavalderia della loro età, dissero di sapere nuotare ma quando li invitammo a tuffarsi, loro ci risposero: "veramente noi sappiamo nuotare solo dove si tocca"».

Poi ha conosciuto la onlus "Fiocco rosa-azzurro"...

«Quando è nato Bruno Giovanbattista, sono entrata in contatto con il professore Roberto Paludetto, direttore della terapia intensiva neonatale del II Policlinico e da allora, con l'associazione "Noi donne" della quale faccio parte, organizziamo cene sociali di beneficenza il cui ricavato è devoluto a tale onlus per l'acquisto di attrezzature mediche e per contribuire a finanziare la ricerca».

Ha qualche hobby?

«Mi piace molto ballare al suono dei ritmi caraibici cercando di contagiare tutti con la mia passione. Nei week end invernali, più libera dagli impegni, riesco a dedicarmi con mio marito e mio figlio allo sci alpino o come mi piace dire al tour delle Baie. Con loro è una continua competizione anche perché onestamente sono più bravi di me e io non ci sto a perdere. Ricordo una volta che per raggiungere Paolo e Bruno su una "pista nera" particolarmente impegnativa, andai diritto per dritto a tutta velocità perdendo addirittura il controllo degli sci. Altro hobby al quale mi costringe mio figlio è la pesca, almeno per la parte relativa allo sbrogliare le lenze. Ritengo che lo sport debba andare di pari passo con il lavoro e il godere della natura. Prossimo obiettivo sarà, assecondando il desiderio di Paolo che ha un passato di istruttore e regatante, imparare ad andare a vela».

In proiezione futura vede suo figlio come la persona alla quale passare il testimone?

«Dà segnali di una certa predisposizione per l'attività imprenditoriale. L'anno scorso, abbiamo prodotto con la frutta del giardino di casa la "marmellosa". Lui è stato due giorni nel parco cercando di vendere i barattoli di confettura ad amici e conoscenti. Mi piacerebbe se continuasse la mia attività, ma, come i miei genitori fecero con me, così farò con lui: massima libertà di scelta e poi la strada è ancora lunga vedremo».

Il suo sogno nel cassetto?

«Dare ad Ischia la visibilità ed il prestigio internazionale che la sua magnificenza merita».