

## L'impegno di EHMA: pace, ambiente e professionalità

A colloquio con Johanna Fragano, presidente di EHMA, l'associazione internazionale dei direttori d'albergo. "È importante lo scambio di esperienze per crescere professionalmente". I mercati emergenti: Cina, India, Sud America. La flessione degli americani

di Ester Ippolito



Johanna Fragano - EHMA

“Pace, tutela dell'ambiente e professionalità”. Sono i tre driver che caratterizzano la mission di **Johanna Fragano, general manager dell'Hotel Quirinale di Roma e presidente da un anno dell'EHMA, l'associazione internazionale dei direttori d'albergo.** “Una associazione “amicale” e no profit - sottolinea la signora Fragano. “Anche se oggi annovera ben 450 soci in 29 paesi europei, è nata con l'idea di attivare, tra noi professionisti, uno scambio di idee che magari

possono portare dei risultati concreti alle nostre aziende. Proprio in questa ottica stiamo realizzando il nostro nuovo sito che divulgherà le novità dell'associazione e al tempo stesso sarà un luogo di condivisione di esperienze. Siamo tutti troppo indaffarati ed è necessario creare un momento di scambio. Pace ed ecologia - continua - sono inoltre i cavalli di battaglia della mia presidenza e sono felice di aver registrato anche tra gli associati entusiasmo e ottima disponibilità verso questi temi. In particolare la pace, mission più filosofica, è un mio obiettivo, che non compare certo nel nostro Statuto - spiega la signora Fragano. “Vista la nostra professione, ritengo sia necessario contribuire alla pace tra i popoli, al rispetto delle usanze e religioni altrui. Per rafforzare questa idea, è nato recentemente l'Italian Chapter dell'International Institute for Peace through Tourism (l'associazione è nata nel 1968 negli Usa), grazie all'opera di Stefano Geminiani, International Account Executive di TeamAmerica,

### Il cliente oggi... ama sorprendersi



Quali le esigenze e tendenze dell'ospite alberghiero di oggi? “Il cliente di oggi - racconta **Johanna Fragano**, facendo tesoro della sua esperienza - non si accontenta più di una buona sistemazione alberghiera ma cerca sempre qualcosa di nuovo e di più. E le imprese alberghiere devono adeguarsi, inventare e creare. Abbiamo vissuto il periodo della tecnologia, offrendo collegamenti Internet senza fili ecc, e oggi il cliente si aspetta già tutto questo. È ancora viva la ricerca della Spa: il benessere, e la palestra, sono ricercati sia dall'ospite turista che dall'uomo di affari. Anzi per quest'ultimo è una condizione inderogabile per la scelta dell'albergo. Non vuole rinunciare al relax e allo sport. Infine il filone divertimento: televisione interattiva, film ecc. Anche se in una città come Roma, per esempio, questo servizio registra un interesse più moderato. Si preferisce vivere la città”.

zione costante e il nostro impegno riguarda sia l'alto livello manageriale sia a cascata tutte le figure coinvolte. Ritengo che gli alberghi 4/5 stelle, al di là della loro offerta, stile ed eleganza, si debbano differenziare proprio nel grado del servizio.” A questo riguardo l'associazione conta rapporti con le migliori scuole alberghiere internazionali come l'École Hôtelière di Losanna e l'americana Cornell University. Affiliare soci è anche un altro importante impegno dell'associazione. “Siamo soprattutto interessati - afferma a questo proposito la signora Fragano - a crescere nei paesi in cui siamo ancora poco rappresentati come i paesi dell'est: Russia al primo posto e poi Romania, paesi dell'ex Jugoslavia e altri”. L'associazione è inoltre molto attenta ai rapporti internazionali. Nel mirino la Cina. È dello scorso novembre lo studytour in Cina realizzato grazie ai contatti con l'ECHMEC (Europe China Hotel Management Experts Council, www.echmec.org), un'associazione no profit, con sede a Bruxelles, che si propone come link tra Europa e Cina per l'industria alberghiera. “Siamo convinti - dice Johanna Fragano - che la Cina sia un paese emergente, bacino di flussi turistici molto interessanti, magari non da subito, ma dei quali l'industria alberghiera dovrà tenere conto. Ci sarà una esplosione: ci sono 70 milioni di super ricchi e una classe media che lavora e guadagna. E dopo tanti anni di chiusura ci sono sicuramente entusiasmo e curiosità. E ci sono anche tanti giovani che sanno l'inglese e con i quali sarà più facile rapportarci. Il terremoto ha bloccato un po' la situazione ma penso che, superate le Olimpiadi, si comincerà a muovere qualcosa. Certo, il nostro paese deve adeguarsi: al momento abbiamo difficoltà nel rilascio dei visti (con il rischio che si aggravino le leggi contro l'immigrazione che coinvolgono anche i turisti cinesi) e la mancanza dei voli diretti. Questioni che avvantaggiano altri paesi europei.” Parlando di mercati stranieri importanti per l'industria alberghiera italiana, la signora Fragano evidenzia anche l'India, il Medio Oriente, Sud America, Brasile in testa, e naturalmente la Russia, la cui presenza si fa già sentire. “Gli americani rappresentano il nostro mercato migliore. Ma quest'anno, a causa del cambio euro dollaro, e anche per le elezioni - per mia esperienza so che gli americani in periodi elettivi non amano viaggiare molto - c'è una flessione. La speranza è che post elezioni il dollaro ritrovi il suo equilibrio e la situazione si riprenda”. ■

## SPECIALIZZATI sul MONDO...



... CON **WWW.TURISMO-ATTUALITA.IT**

AMPLIA LE TUE CONOSCENZE CON I **CORSI DI FORMAZIONE ON LINE.**  
LA PARTECIPAZIONE È COMPLETAMENTE GRATUITA E PUÒ ESSERE GESTITA IN COMPLETA AUTONOMIA

Turismo **ATTUALITÀ**