

## “Accogliere il cliente come un amico”

**Dopo oltre 40 anni di attività, il 27 ottobre scorso, Giorgio Genucchi lascia l'albergheria; lo abbiamo incontrato per farci raccontare la sua storia**

di Mara Zanetti Maestrani

*“Ho sempre pensato e penso che il cliente, in un ristorante o albergo, vada accolto proprio come accogliamo gli amici a casa: con calore, un sorriso, una stretta di mano. Il cliente deve sentirsi accolto e a suo agio”,* un pensiero – questo di Giorgio Genucchi (classe 1947 nato a Daro-Bellinzona ma originario di Castro) – che lo accompagna ormai da oltre 40 anni. Ossia da quando, nel lontano 1971 assieme a sua moglie Jole (nata Dandrea), ha deciso di rilevare la gestione del noto Hotel Olivone&Posta, di proprietà del padre di lei. Da quel giorno - *“era di dicembre”,* ricorda Giorgio - per lui inizia un percorso fatto di nuove sfide, nuovi contatti e conoscenze, nuove avventure professionali, molte soddisfazioni ma anche qualche periodo difficile. *“All’inizio non era assolutamente il mio lavoro, l’hotellerie”* – ci racconta – *“anche se da sempre amo il contatto con la gente. Da giovane ho fatto la formazione di impiegato di commercio e come tale ho lavorato a Zurigo in una compagnia d’assicurazioni, ma ammetto che non mi piaceva quel lavoro. Così a 22 anni ho deciso di fare il concorso di guardia di confine e ho seguito la relativa scuola a Liestal (Basilea). Poi venni impiegato alla dogana di Ginevra, per poi essere trasferito più tardi alla dogana di Chiasso”.* Prima del trasferimento, ha conosciuto la ragazza che, qualche tempo dopo, sarebbe diventata sua moglie. A quei tempi, l’Albergo Olivone & Posta era gestito dalla famiglia di Giovanni e Agnese Cancelli, che tuttavia in quegli anni cessò l’attività. Si trattava allora di decidere le sorti e la continuità dell’hotel e alla giovane coppia viene chiesto di prenderne in mano le redini, avendo Jole la necessaria formazione. *“Così a 24 anni, con la convinzione di fare qualcosa di positivo e buono per la Valle, mi ritrovai all’albergo Olivone & Posta”.* Nel dicembre del 1971 inizia quindi la lunga avventura di Genucchi nel rinomato albergo dell’Alta Valle che, oltre ad un’ampia sala da pranzo e un bar, conta ben 25 camere. In quei tempi di lavoro ce n’era tanto e *“le cose giravano bene”:* il cuoco era Marco Solari (detto *Ocimin*, si dice per la sua somiglianza al rivoluzionario e politico vietnamita deceduto nel 1969). *“Fino all’inizio degli Anni 80 abbiamo lavorato tanto. A me piaceva intrattenermi con la gente, parlare con loro”,* afferma Giorgio con entusiasmo ricordando quei bei tempi. La nascita dei figli Filippo e Giacomo porta a un periodo di sospensione della gerenza Genucchi; la famiglia abita a Biasca e Giorgio svolge in quel periodo il lavoro di rappresentante per una cooperativa: *“un lavoro che mi ha permesso di conoscere molta gente, specie nelle Valli! Ho ancora conoscenti e amici in Leventina e a San Bernardino”,* ricorda con piacere. In quel periodo e per 4-5 anni, la gerenza dell’albergo a Olivone era stata affidata a Daniele De Giorgi. *“Era bello e mi dava soddisfazioni fare il rappresentante – continua il nostro interlocutore – ma ogni volta che arrivavo in un ristorante, mi vedevo di nuovo dall’altra parte, proprio là, dietro il bancone! Ho insomma capito che il lavoro di gerente mi piaceva”.* E così, dopo la pausa e i necessari lavori di ristrutturazione, la coppia torna di nuovo all’Hotel e lo rileva. Era il 27 ottobre del 1987. *“Ricordo con molto piacere la riapertura dell’hotel dopo i lavori di ristrutturazione: c’era una vera e propria colonna per entrare in ristorante. L’impatto sulla*

*gente della riapertura è stato favoloso.” “L’anno prima – continua nel suo racconto - ottenni pure io il diploma cantonale d’esercente. Anche se il sacrificio e l’investimento per i lavori erano notevoli, mi sono reso conto che la gente mi voleva bene e che io stavo bene con i clienti dell’albergo”.* L’albergo era allora molto frequentato dalla popolazione locale e da fuori valle. Inoltre c’erano le compagnie di militari che regolarmente svolgevano i loro corsi in Valle di Blenio, le settimane di Gioventù e Sport e le comitive di pensionati che alloggiavano per l’estate o periodi prolungati. Giorgio aggiunge che *“si facevano parecchi banchetti anche per matrimoni o eventi vari. L’hotel era frequentato regolarmente per i ritiri di preparazione estiva anche dall’Football Club Lugano”.* Tempi nei quali l’hotel dava lavoro a 13-14 persone, tra cuochi e staff di cucina e personale per le camere.

Così, tra alti e bassi, periodi buoni e meno buoni, Giorgio – come ci dice con un sorriso – ha tenuto duro e, tra i suoi bei ricordi, annovera il periodo di gerenza del ristorante del Centro nordico di Campra, con il suo fidato e competente personale. E Giorgio, evocando tutti quegli anni di lavoro, ama ripetere che il fatto di aver cura del cliente per lui è sempre stato il *“file rouge”* della professione. Il servizio e la buona cucina, afferma, sono fondamentali. Poi, ammette, *“è vero che i momenti di sconforto e di stanchezza capitano a tutti, e magari inavvertitamente si sbaglia”.* Ma solo chi non lavora non sbaglia mai! *“Una volta alla ricezione è arrivato un tipo risoluto con la moglie. Avevamo l’albergo e la sala da pranzo pieni e lui insisteva che volevano mangiare qualcosa qui e pernottare. Era piuttosto impaziente e nervoso e noi eravamo molto presi data l’affluenza di clienti e la cena da servire. Malgrado il momento un po’ “incandescente” li ho trattati bene. Il giorno dopo, al momento di pagare la fattura, lui ci dice essere un giornalista della Neue Zürcher Zeitung!... ecco, se avessi perso le staffe...”,* conclude Giorgio sorridendo e strizzando l’occhio. Tra l’altro, proprio quel giornalista poco dopo scrisse sul prestigioso giornale un bel articolo sull’albergo e sul trattamento riservato ai clienti. *“Un articolo – conferma il nostro interlocutore – che ha attirato parecchia clientela da noi”.* E di eventi e aneddoti ne avrebbe molti altri da raccontare. Belli, bellissimi, meno belli o divertenti. Tutti fanno parte, come molti tasselli di un grande puzzle, di una lunga carriera durata oltre 40 anni. Una carriera che, tra l’altro, lo ha visto anche alla testa di importanti enti e associazioni come la Società degli Esercenti della Valle di Blenio e membro del Consiglio di amministrazione dell’allora Ente turistico della Valle. Negli ultimi tempi, il calo dell’utenza, la scomparsa dei militari, la crisi e tanti altri fattori (tra cui le disposizioni sempre più esigenti in materia alberghiera) hanno sfibrato la pur forte... fibra di Giorgio, che sente vieppiù sia il peso della conduzione dell’hotel che degli anni. *“Sono un po’ stanco”,* ammette con sincerità, *“e sono felice che grazie alla Cooperativa (che quest’anno ha comperato la proprietà, ndr) per l’albergo si prospetta una rinascita e una continuità come azienda sociale; l’hotel Olivone & Posta lo merita! Da queste colonne – aggiunge Giorgio – vorrei ringraziare di cuore la clientela, affezionata e nuova, ma soprattutto il personale di lungo corso, sempre affidabile e professionale! Grazie di cuore, queste persone sono state importanti!”*

A Giorgio Genucchi che, con l’Olivone&Posta ha scritto una lunga pagina nella storia di Olivone e dell’Alta Valle, auguriamo quindi tante nuove soddisfazioni e momenti felici, anche “fuori dal bancone”!

*Foto di Davide Buzzi*