



Parola d'ordine: problem solving

Qual è il vero "valore" di una location per eventi?
Ne abbiamo parlato con la dottoressa Elisabetta Sbisà,
Congress Manager di Corte Bracco dei Germani



A CURA DELLA REDAZIONE COMMERCIALE



ELISABETTA SBISÀ
Congress Manager

di Corte Bracco dei Germani

«Quando viene promessa l'eccellenza, poi bisogna davvero contare su una struttura realmente completa a tutto tondo, compreso un team eccezionale»

«L'unico parametro di confronto che dovrebbe determinare la scelta di una location; sono altre le metriche di valutazione che dovrebbero orientare i meeting planner, in primis la capacità – intesa sia come abilità dello staff sia come skill della struttura – di risolvere i problemi più diversi». È questo, in estrema sintesi, il pensiero di Elisabetta Sbisà, Congress Manager di Corte Bracco dei Germani, una delle più raffinate e funzionali location per eventi della Puglia, sorta dal recupero di un antico monastero del XVIII secolo a Corato, non lontano da Bari.

LA PROMESSA DELL'ECCELLENZA

Se diamo per scontato che tutte le venue italiane pensate o riprogettate per il mercato Mice siano in grado di offrire sale meeting opportunamente attrezzate, oltre ovviamente a una ristorazione di buon livello e infine (quando ci sono) camere accoglienti e confortevoli, diventa normale guardare al prezzo per effettuare una scelta. L'efficienza, la profes-

ionalità, la problem solving attitude, sono skill non verificabili a priori, tanto più che ciascuna struttura dice di se stessa: "Io sono in grado di fornire servizi d'eccellenza a 360 gradi". Ma sarà poi davvero così?

«I cosiddetti "servizi d'eccellenza" – prosegue Elisabetta Sbisà –, essenzialmente sono riconducibili a due tipologie: i servizi standardizzabili, ancorché di vera eccellenza, e quelli davvero tailor made, cioè altamente personalizzati, che sono di categoria nettamente superiore, come è facilmente immaginabile. Il punto è che se offro un servizio standard, per quanto sia di assoluta qualità, appena esco dal seminato di un certo tipo di eventi, non so più come comportarmi perché, appunto, ho standardizzato il servizio. Viceversa, quando viene promessa l'eccellenza – e Corte Bracco dei Germani la promette consapevolmente, ndr – poi bisogna davvero contare su una struttura realmente completa a tutto tondo, e su un team di professionisti estremamente preparati, eclettici, duttili e anche capaci di soddisfare tutte le richieste del cliente, comprese le più inattese».

Corte Bracco dei Germani, come può testimoniare chi si è avvalso della sua ospitalità, possiede entrambe queste

**Corte Bracco dei Germani
Corato (Ba)**

Numero totale camere: 5 | Ristoranti: 2 | Posti: fino a 1.000 | Sale meeting: 6 | Capienza sala maggiore: 500 posti | Capienza sala minore: 20 posti | Saletta segreteria | mq di aree espositive: 3.000 | Possibilità organizzazione post congress



caratteristiche: è una struttura elegante e di fascino, e al contempo è anche moderna e fornita di tutte le dotazioni tecniche e logistiche necessarie per far fronte alle più diverse esigenze; in più, dispone di uno staff competente – sia il team dedicato al congressuale sia quello che si occupa del banqueting –, il più delle volte capace di prevedere l'imprevisto, e di porvi rimedio con rapidissima efficacia. Prova ne sono le numerose manifestazioni, non strettamente congressuali, cui Corte Bracco dei Germani ha fatto da cornice fronteggiando situazioni per nulla comuni ai canonici meeting aziendali.

**LA MISSION: FAR SÌ
CHE TUTTO FILI LISCIO**

«Talvolta il cliente dà per scontate situazioni che invece andrebbero dichiarate e discusse fin dall'inizio. E in altri casi, invece, è il primo a ignorare l'esistenza di dettagli tutt'altro che trascurabili. Il risultato è che spesso si deve porre rimedio a imprevisti che si potevano tranquillamente prevedere. In ogni caso, la nostra mission non cambia: dobbiamo far sì che tutto fili liscio», precisa Elisabetta Sbisà. «Mi spiego meglio: se si organizza un convivio al quale parteciperanno venti importanti politici o magistrati, è il caso

di sapere fin dall'inizio se ciascun magistrato si presenterà con due uomini di scorta, perché quaranta coperti non si materializzano dal nulla con un batter di ciglia. E se è previsto l'arrivo di un TIR, attrezzato come spazio espositivo mobile, sarebbe opportuno verificare che la location disponga di aree di parcheggio idonee e con facilità di ingresso e manovra. Ecco, quando dico che il vero servi-

Corte Bracco dei Germani è una struttura elegante e di fascino, e al contempo è anche moderna e fornita di tutte le dotazioni tecniche e logistiche necessarie per far fronte alle più diverse esigenze; in più, dispone di uno staff preparatissimo





LE 10 DOMANDE CHE VORREI

«Rimango stupita - ci racconta Elisabetta Sbisà - quando per esempio chiedo al cliente che avrei bisogno di conoscere il tipo di attrezzature di cui presenteranno il funzionamento durante l'evento, il voltaggio e l'assorbimento elettrico necessari a metterle in moto, mi dicono: "Sa che ha ragione a farmi queste domande?". Il che mi fa sospettare che tanto zelo, che io chiamo semplicemente "professionalità", è come l'araba fenice: sì, ne parlano tutti,

ma pochi l'hanno vista davvero. E invece dovrebbero essere proprio i committenti i primi a farci domande per valutare l'idoneità della struttura: avete un catering interno? Siete in grado di servire un gala dinner per 500 persone in un'ora? Quanti posti-auto avete? Sono mille le domande che vorrei sentirmi rivolgere, aiuterebbero a far comprendere meglio i nostri plus, a predisporre la programmazione dell'evento e a valutare la consistenza dell'offerta».

1. Che offerta di spazi e banqueting proponete con questo budget?
2. Mi inviate le planimetrie con gli accessi di carico e scarico?
3. La struttura è dedicata in esclusiva?
4. Che disponibilità di parcheggio avete e c'è videosorveglianza?
5. Potete garantire potenza elettrica sufficiente per i nostri allestimenti?
6. C'è un gruppo elettrogeno?
7. Potete servire la cena di gala a 700 ospiti in un'ora, ed è possibile in giardino?
8. Il catering è interno e che tipo di cucina proponete?
9. È possibile collegare in wi-fi 50 pc con banda minima garantita?
10. Avete linee dati e telefoniche dirette esterne?



zio d'eccellenza è quello altamente personalizzabile, mi riferisco proprio a casi come questi, che a noi sono capitati e che abbiamo gestito senza difficoltà, così come abbiamo sempre gestito qualunque esigenza tecnica, sia in termini di hardware sia di software.

Il motivo è semplice: siamo preparati anche a quelle dinamiche che normalmente, in un classico evento Mice, non entrano in gioco. Del resto, di palestra "fuori standard" ne abbiamo fatta molta: eventi da oltre settecento persone, concerti di star della musica, mostre di opere d'arte di inestimabile valore,

manifestazioni sportive di altissimo livello... Corte Bracco dei Germani è rodata a questo genere di eventi, ciascuno padre di mille imprevisti dei più disparati, e ne abbiamo viste tante e tali che ci siamo allenati a prevedere tutto il prevedibile. Naturalmente studiare non basta: è anche una questione di disponibilità e di investimenti. L'eccellenza l'abbiamo "coltivata", dotandoci dei collaboratori migliori, acquistando tecnologia di alto livello e predisponendo la logistica degli spazi. Si badi bene, non voglio dire che possiamo fare miracoli, tutt'altro. Intendo dire, però, che quando accettiamo un incarico significa che siamo assolutamente preparati a svolgerlo alla perfezione. Cerchiamo di essere sempre adeguati alla situazione e al contesto, aggiornati sulle novità e sui trend di mercato, in grado di recepire richieste e sviluppare proposte menu e allestimenti adeguati, attenti a creare atmosfere particolari e suggestive e a rispettare il budget stabilito con originalità e buon gusto.

A parità di numero di portate e di prezzo, la differenza fra una location e l'altra - l'abbiamo già detto in queste pagine - la fa la qualità del servizio logistico. Che non è data solo dal numero dei camerieri, ma dalla bravura degli chef e dello staff di cucina, dalla genuinità delle materie prime, dalle tecnologie adatte a servire in tempi brevi grandi numeri di ospiti, dalla location di charme dedicata in esclusiva, dalla possibilità di decidere se servire in giardino o in sala, perché da noi il business è anche leisure.

Chiedo sempre al cliente la disponibilità del budget solo per avere un orientamento sul banqueting, quasi nessuno mi risponde ed è difficile trasmettere al cliente l'eccellenza semplicemente elencando un numero di portate o quotando gli spazi. Le rarissime volte che comunicano il budget, se la richiesta del committente non è equiparata al servizio offerto, preferiamo ammettere con onestà che a quelle condizioni non potremmo garantire i livelli di professionalità che noi per primi pretendiamo da noi stessi. È una questione di brand reputation: Corte Bracco dei Germani punta su un livello di qualità al di sotto del quale non vuole assolutamente scendere».

A Corte Bracco dei Germani, insomma, il cliente non deve far altro che godersi il successo del proprio evento...

«Non proprio, una cosa la dovrebbe fare anche lui», e un sorriso sornione si disegna sul viso di Elisabetta Sbisà. «Sarebbe a dire?», chiediamo noi. «Dovrebbe fare domande. Io mi aspetto molte domande, specialmente quelle pertinenti». «Ovvero?». «Leggete il box se volete saperlo».



indirizzi a fine rivista