

PARLA PATRIZIO CIPOLLINI, BABBO DEL FOUR SEASONS HOTEL FIRENZE



Il **Four Seasons Hotel Firenze**...uno degli alberghi più belli d'Italia, con il suo immenso giardino da cui, in primavera, arriva il profumo di fiori e storie antiche. Un giardino segreto, nascosto da palazzi signorili e da un ex-convento.

Varcato il grande cancello dell'hotel ci troviamo in un'altra dimensione, un albergo di città che, come ci ha raccontato **Patrizio Cipollini**, GM del **Four Seasons Hotel Firenze** ([mappa](#)), è divenuto negli anni un luogo dove le persone vengono in vacanza, per rilassarsi e sentirsi a casa. Incontro il direttore nel meraviglioso atrium bar della struttura: una persona gentile, affabile, con voglia di raccontare **una storia fatta di passione**, volontà creativa e Toscana.



Dott. Cipollini come è arrivato ad essere General Manager di uno degli alberghi più belli d'Italia?

*"Fu mia madre a consigliarmi di iscrivermi alla scuola alberghiera di **Marina di Massa**, una delle grandi scuole dell'epoca che funzionava proprio come un albergo oltre a insegnare le materie teoriche. Una scuola quasi militaresca, gerarchica in grado però di prepararti seriamente. Lavoro da quando avevo 15 anni, iniziando da una piccola pensione a **Lido di Camaiore**. In seguito sono andato in giro per il mondo, dalla Norvegia alla Francia, dall'Inghilterra alla Svizzera ed ho fatto una bellissima esperienza con America's Cup. Infine Montecarlo, Costa Smeralda e il **Four Seasons Hotel Milano**. Era il 1° aprile del 1993 in piena crisi della guerra del Golfo.*

*Quando arrivammo a **Milano** l'albergo era ancora un cantiere, ma riuscimmo ad aprire nei tempi prestabiliti e l'hotel ebbe subito un successo incredibile. E sull'onda di questo successo e degli ottimi lavori di rivalutazione architettonica dell'antica struttura del Four Seasons di Milano che con il **Dott. Luigi Orlando**, proprietario del **Palazzo della Gherardesca** e la famiglia Fratini, proprietari del conventino di Via Gino Capponi decidemmo di iniziare i lavori per l'apertura del **Four Seasons Hotel Firenze**."*



Quando è stato aperto il Four Seasons Hotel Firenze?

*"I lavori sono durati 7 anni e il **15 giugno del 2008**, di nuovo in un periodo di profonda crisi economica, abbiamo aperto la struttura. Oggi abbiamo ottenuto **risultati eccellenti** e, seppure il mercato europeo continui ad essere in crisi, ci aspettiamo una crescita anche quest'anno."*

☛ Leggi anche: Ristorante Il Palagio Four Seasons Hotel: un'esperienza sensoriale

Quale è il valore aggiunto di Patrizio Cipollini e del Four Seasons Hotel Firenze?

*"Ho visto i miei soffrire durante la **seconda guerra mondiale** e dare il massimo per non far patire noi figli. Io ho seguito questo insegnamento. Con tutto quello che ho sofferto per arrivare dove sono, tento di far star bene i miei collaboratori, comunicargli le esperienze che servono per crescere. La cosa più importante, la **filosofia** che ho sempre usato e che oggi è diventata la filosofia di questo **grande albergo** è quella di rispettare gli altri e trattarli sempre come vorresti essere trattato tu. Ogni persona che lavora con me deve essere felice, così come i **clienti** devono andarsene contenti e con la voglia di tornare.*



*Desidero che **i miei collaboratori** abbiano voglia di stare al Four Seasons e siano soddisfatti del proprio lavoro e che se decidono di andarsene abbiano un **buon ricordo** di noi e parlino bene del nostro hotel. E non è solo per lo stipendio più alto che la mattina le persone ti salutano col cuore. La **vera soddisfazione** è vedere che ti danno il buongiorno con il **senso di appartenenza** e con un sorriso sincero. E' doveroso mettersi sempre dall'altra parte e far sentire l'altro a proprio agio, chiunque sia."*

Quale è il più grande complimento che ha ricevuto sul lavoro?

*"Il più gran complimento che mi possono fare non è "che bell'albergo che avete", ma "**mi sono sentito a casa mia**". E' questa la **carta vincente** su cui puntare: fare in modo che le persone vogliano tornare, perché sono state bene.*

*Oggi bisogna **far vivere esperienze**, questa è la cosa più importante. Per esempio noi chiamiamo i clienti per nome, per farli sentire davvero a casa loro. Inoltre se qualcuno nello **staff** commette un errore, non è un problema, non c'è niente di cui vergognarsi. E' importante capirlo e recuperare. Abbiamo un sistema per il quale chiunque di noi raccolga una **lamentela di un cliente**, piccola o grande che sia, lo comunica a tutto il resto dello staff così, chiunque incontri quella persona possa chiedere scusa, perché l'errore non è mai del singolo, ma di tutto il gruppo.*



*Il cliente così capirà che il suo "disagio" non è passato inosservato e che c'è la **volontà** da parte di tutti di scusarsi e farlo sentire nuovamente a proprio agio. Il nostro albergo ha **22 reparti**, ma siamo parte di un'unica famiglia. Siamo tutte parti di un motore che devono andare all'unisono per funzionare al massimo. La mia filosofia, la **filosofia** della nostra compagnia, è trattare gli altri come vuoi essere trattato tu e questo dovrebbe valere per qualunque azienda e non solo nell'ambito lavorativo."*

Che bello il **Four Seasons Hotel Firenze**! Ma in Toscana, **terra d'arte**, storia, cultura e **grande**

bellezza, non mancano gli hotel d'eccezione. Ce ne vuoi segnalare qualcuno in particolare? Scrivici.

PER APPROFONDIRE:

☛ **[Lux Perfection Facial Treatment: 24 carati di bellezza al Four Seasons Firenze](#)**

☛ **[Vito Mollica: lo chef-ristoratore del Ristorante Il Palagio](#)**

☛ **[Luxury Resort in Chianti: tutto il bello della vita](#)**

Gestisci una struttura alberghiera in Toscana?

[Clicca qui](#)

Riproduzione Riservata © Copyright TuscanyPeople