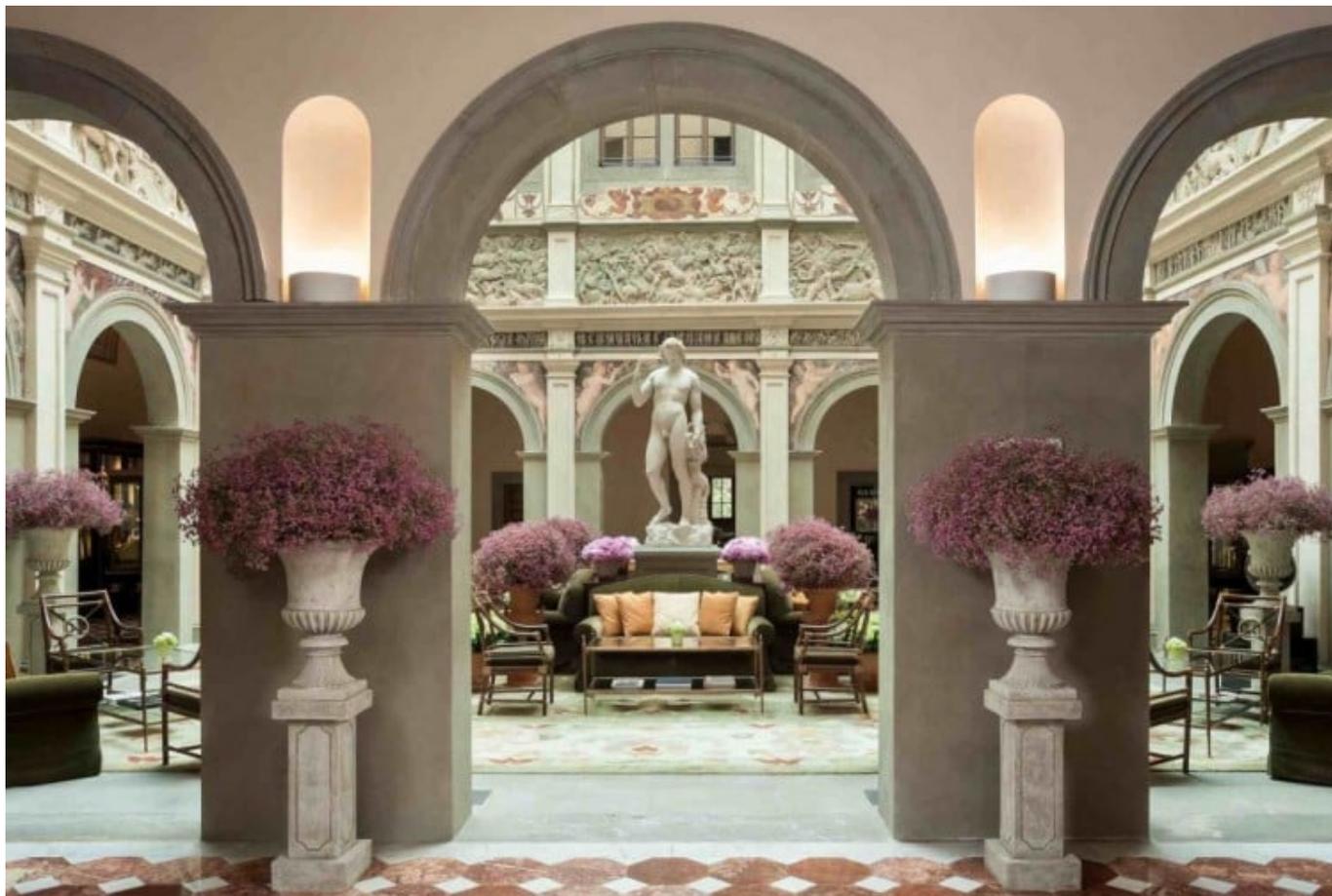


PARLA PATRIZIO CIPOLLINI, BABBO DEL FOUR SEASONS HOTEL FIRENZE



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](#)



