

La vita, i gusti e le passioni di Leopoldo Veronese, direttore del Grand Hotel di Rimini

Un regista a cinque stelle

Dirigere l'albergo preferito da Fellini è come girare un film. Ma mi considero anche un operaio: sempre in servizio

DI ALESSIO ODINI

Forse ha ragione lui, forse esistono ancora luoghi che conservano un'atmosfera speciale, a tratti surreale come certi film di Federico Fellini. Può accadere, nella notte di Ferragosto, che un cliente firmi un assegno in bianco al concierge dell'albergo, perché trovi una giraffa da regalare alla figlia la sera stessa. «E facendo un paio di telefonate, ho scoperto che il circo Orfei era in città e disposto a portarcela, ma solo assieme a un'asinella bianca da cui la giraffa non si separava mai». Figuratevi l'espressione dei clienti, nel veder varare i cancelli del Grand Hotel di Rimini una simile carovana. Sorride ancora Leopoldo Veronese, all'epoca concierge e oggi direttore dell'albergo più esclusivo della Riviera, che sta tornando ai fasti di un tempo dopo l'arrivo di Antonio Batani, a capo di Select Hotels Collection, la catena sui clienti del Grand Hotel si sprecano: dal pianoforte a una coda e mezza, issato con una gru nella suite di Luciano Pavarotti, ai soggiorni di Vasco Rossi, ma questa volta è più interessante raccontare la vita di chi questi episodi li ha vissuti da vicino e con discrezione.

Tanto per cominciare, il direttore del Grand Hotel sognava di diventare chirurgo, «ma sono sempre stato una persona che diceva quel che pensava e per varie vicissitudini sono stato espulso dal liceo scientifico che frequentavo, oltre che dai licei di tutto il Veneto, di cui sono originario», racconta Veronese. I genitori volevano vederlo laureato e invece: «Ho anticipato la leva militare, quindi ho iniziato a frequentare il triennio dell'istituto alberghiero di Adria, poi anche il quarto e quinto anno, visto che la materia mi piaceva. A 18 anni mi sono ritrovato a lavorare nei migliori alberghi a cinque stelle in giro per il mondo e a visitare le città in cui si trovavano. Ho scoperto di essere nato per fare questo lavoro, che all'inizio avevo preso come un gioco».

I primi passi al Grand Hotel avvengono durante le stagioni estive: comincia così una lunga carriera che ha portato Veronese a salire via via di grado, a veder cambiare proprietario e a essere richiamato alla direzione di un hotel in cui i clienti internazionali (il 60%) e italiani tornano anno dopo anno, insieme ai nuovi.

«Il Grand Hotel non è un cinque stelle da calciatori e veline», precisa Veronese, «è per chi sa vivere l'albergo. Ai clienti suggerisco di imparare a coglierne le sfumature». Al punto che persino i russi, tenuti per i modi non proprio ortodossi, si adeguano senza colpo ferire. «La clientela cerca la sicurezza di una bella vacanza al Grand Hotel», continua il direttore, che ai suoi dipendenti chiede di immedesimarsi sempre e anticipare i bisogni del cliente, «prima di tutto una persona», da accogliere con un servizio impeccabile e da trattare tutt'altra con familiarità. «Lavorare qui è come essere sul set di un film, dopo che viene dato il clak», spiega il direttore, «non si tratta di fare le proprie ore come in fabbrica. Chi intende così il lavoro, qui, ha sbagliato mestiere». Veronese si definisce non senza ironia «un direttore operativo», sempre presente in albergo, che ama presentarsi a tutti gli ospiti nei primi giorni del soggiorno, per capirli da vicino e metterli a loro agio: «I clienti vogliono essere riconosciuti», e forse è questo l'ingrediente segreto del direttore, soddisfatto anche del rinnovato interesse da parte dei riminesi: «Cominciano a rivivere il Grand Hotel, prima lo guardavano da fuori, con perplessità».

«Grandi soddisfazioni», commenta Veronese, «ma purtroppo, essendo occupato tutto il giorno, si finisce per trascurare la famiglia». Sposato e padre di due figli, il direttore non parla mai di lavoro una volta a casa: «Dopo dieci o 16 ore in hotel, stacco anche il telefono, un Motorola». Appassionato di vini, «dei quali mi piace parlare con l'enologo, per apprezzarne la struttura», Veronese ha anche un debole per gli orologi, «una passione ereditata dal babbo, che mi ha regalato dei pezzi degli anni 50 e 60» e con un certo rammarico ha dovuto ridurre il tempo dedicato al nuoto, il suo sport preferito, «per cui mi occorrerebbero tre o quattro ore al giorno». Ma dove va in vacanza il direttore del Grand Hotel? La risposta non è scontata: «Non faccio prenotazioni, si trova un posto durante il viaggio», magari a bordo di un'Audi Q5, «voglio che i miei figli conoscano l'Italia. Anche mio papà diceva di girare il mondo, ma che alla fine l'America è qui».

© Riproduzione riservata



Leopoldo Veronese
nato a
Cantarina (Ro)
il
9 maggio 1961
professione
direttore Grand Hotel
Rimini

Gli orologi

Una grande passione ereditata dal babbo (nella foto, l'Omega Planet Ocean Chrono)



Il cellulare

Uso un Motorola, indistruttibile (nella foto, il modello Milestone)



Il nuoto

Lo pratico da sempre, anche se oggi ho meno tempo (nella foto, occhiali Pure Mirror di Arena)



Il vino

Mi piace parlare con gli enologi per scoprire la struttura (nella foto, una bottiglia di Sassicata Tenuta San Guido)



L'automobile

Ho iniziato ad apprezzare le Audi fin da giovane (nella foto, la Q5)

