

INTERVISTA CON GAETANO BARBUTO CONSULENTE TEAMWORK

L'ARTIGIANO DEL BREAKFAST



Chi è l'Artigiano del Breakfast? È un consulente di quegli imprenditori che intendono aprire una struttura ricettiva ed hanno bisogno di assistenza tecnica e/o operativa a 360 gradi: dalla progettazione della sala colazione alla distribuzione dei tavoli, all'allestimento dei buffet.

Partendo dall'ideazione di un nuovo layout fino all'effetto finale del servizio in sala, **l'Artigiano del Breakfast prende per mano gli operatori e li porta a condividere con gli ospiti un'esperienza indimenticabile attraverso il breakfast.** È un percorso che si compie insieme all'imprenditore e che porta beneficio alla struttura e agli operatori che vi lavorano.

Dietro la figura dell'Artigiano del Breakfast vi è una società, la **Teamwork**, fondata nel 1998 da Mauro Santinato, che ne è il presidente, il quale si è fatto promotore dell'idea di offrire servizi di consulenza per il mondo alberghiero: dall'housekeeping alla vendita telefonica, al breakfast, alla ristorazione. Il team è composto da figure professionali specializzate in più attività, che si muovono sul territorio nazionale per offrire consulenze, ognuno per le proprie specifiche. Inoltre, si tengono **corsi formativi presso la sede di Rimini**, riservati agli operatori del mondo alberghiero.

Gaetano Barbuto, il nostro interlocutore per il mondo Breakfast, è uno dei consulenti della Teamwork, un Artigiano del Breakfast, ruolo a cui è arrivato dopo un percorso svolto nell'ambito della ristorazione.



Come è diventato un Artigiano del Breakfast?

Vivevo a Milano, avevo 15 anni e frequentavo l'istituto alberghiero. Erano gli anni '90, quelli del boom dei paninari, ed io ho cominciato a lavorare in un locale, dove ho imparato le prime tecniche di confezionamento di sandwich e panini. Poi nel '97 mi ha chiamato il direttore di un albergo della catena **Bonaparte Hotel Group** proponendomi di diventare responsabile della sala colazione. Accettai, più per necessità che per entusiasmo, anche se per me era un mondo nuovo. Portavo con me il bagaglio di esperienza da locale, da bar, ma non sapevo gestire le competenze e i meccanismi di una sala colazione. Piano piano sono entrato in queste logiche ed ho imparato. Dopo qualche anno, ho cominciato a sentire il ruolo stretto e **mi sono inventato una figura nuova**, l'artigiano del breakfast, un oste di casa che accoglie l'ospite di turno fin dalle prime ore dell'alba, si confronta con lui, sul piano del dialogo, accompagnando questo approccio al servizio vero e proprio. Andavo a portare una filosofia che non esisteva.

In che senso dialogava con l'ospite?

Dialogavo con lui in questi termini *"le faccio assaggiare*

questo..." oppure *"oggi ho preparato questo per lei..."* e descrivevo ciò che gli stavo servendo. Costruivo il prodotto e lo vivevo con l'ospite, spiegandogli tutti i dettagli, come ad esempio come veniva fatto un certo tipo di pane. Di questa figura si è parlato sempre di più, ha acquistato valore, sicché **l'Hotel Mercure in Corso Genova a Milano è diventato una case history**, un fenomeno dell'hotellerie, tanto da essere considerato nel 2000 il miglior breakfast d'Italia. Questo riconoscimento è arrivato non per le buonecolazioni che servivamo, ma perché avevamo quest'approccio agli ospiti. Informale, ma vicino.

Cosa fa oggi?

Per dirla in breve, oggi porto in giro questa filosofia. Accadde che l'imprenditore che mi aveva inserito al Mercure, aveva acquisito più strutture a livello nazionale e siccome il nostro era considerato il modulo vincente per il breakfast, i nuovi assunti venivano a formarsi nell'albergo di Milano, dove io ho cominciato a svolgere questo ruolo di formatore. Da lì anche altre strutture esterne hanno cominciato ad interessarsi alla formula, finché questo ruolo che svolgevo conto terzi, ho deci-



so di farlo proprio e trasformarlo nella mia attuale professione, nell'ambito dei servizi offerti dalla Teamwork. Mi chiamano da tutta l'Italia: dal 2 stelle al 5 stelle, dal B&B al villaggio e ogni volta è un'esperienza nuova.

Quanto è faticoso far passare un diverso modo di porgere il momento della colazione?

Far capire all'operatore che lo sforzo non è allestire un buffet, ma far vivere un'esperienza e questo non tutti lo capiscono, perché lo considerano un lavoro extra e non come parte del lavoro stesso. **Quanto più la concorrenza è debole, tanto più chi approccia questa filosofia è vincente.** E questo lo posso confermare dati alla mano, perché lavoro gomito a gomito con gli operatori, camerieri, maitre, cuochi, una volta che ho condiviso il progetto con la proprietà. L'imprenditore si è accorto che il breakfast acquista sempre più valore.



In base alla sua esperienza, quanta qualità c'è oggi nell'ospitalità?

Avendo contatti con strutture di ogni livello, posso dire che la maggior parte degli albergatori ha voglia di fare qualità in tutti i sensi: dal prodotto al servizio. E non è una questione di stelle, perché a volte nelle strutture di lusso c'è una certa sterilità, manca nel servizio quell'effetto WOW che è vincente.

Devo dire che, per quanto riguarda il servizio di sala, siamo purtroppo ad un livello basso. La provocazione che lancio anche durante i seminari è quando il corsista dice che non si può fare. La mia sfida è dimostrargli che invece si può.

Ci illustra come si svolge il suo approccio alla sala colazione di una struttura?

Il primo intervento è l'analisi dello stato dei fatti, lo stato di salute del servizio che quella struttura sta erogando. Nel caso del breakfast, mi siedo al tavolo come un qualsiasi ospite e vado ad analizzare tutte le criticità: l'accoglienza, la qualità dei prodotti, la loro presentazione, le tempistiche, l'attenzione che si spende nei confronti dell'ospite. Dopo di che vado a condividere le mie osservazioni con le persone coinvolte, la proprietà o il direttore o entrambi, e presento loro almeno due opzioni strutturali, ovvero due progetti che ottimizzano l'intero servizio breakfast. Decidiamo insieme qual è la miglior opzione fattibile, dopo di che vado a condividere anche con i camerieri e gli operatori e si passa subito al set up, ovvero all'allestimento del nuovo buffet.

Logicamente sarà una bozza, poiché magari ci mancherà del materiale o un accessorio, ma sicuramente darà l'idea precisa di **come sarà il nuovo display buffet.** Dopo si passa alla cucina, insegno tecniche molto veloci che permettono di fare delle preparazioni un po'

artigianali, che possono sostituire il pane congelato o i preparati già pronti. **Cerco di riportare in cucina la creatività, l'amore per questo mestiere.**

Poi insegna a raccontarlo questo buffet...

Tanti fanno un buffet bellissimo ma poi non lo raccontano. Eppure gli albergatori fanno grandissimi investimenti nei servizi, che poi cadono perché si scivola sulla formazione del personale.

Il mio lavoro è di formare dei professionisti del breakfast che, là dove hanno spazio, possono acquisire anche conoscenze che li rendono indipendenti dai fornitori, il che **ottimizza i costi**. Un dettaglio che agli imprenditori piace molto. Quando l'ospite lascia l'albergo soddisfatto, lascia le recensioni positive, torna, fa da passaparola e questo per l'albergatore significa monetizzare.

Qual è l'errore che trova più frequentemente?

Una certa cecità, l'abitudine all'abitudine. Abbiamo sempre fatto così e continuiamo a fare così. **La dozzinalità nella cura della presentazione e dell'ospite.**

In generale, direi, la mancanza di attenzione. Questa è la prima emozione negativa che avverto.

Se un albergatore volesse rivoluzionare la sala colazione e chiedesse una consulenza, quanto andrebbe a spendere?

Molto meno di quanto possa immaginare e sicuramente meno di quanto sta sprecando.

Un'ultima domanda: varietà, molteplicità dell'offerta o originalità?

Meglio una marmellata mela e arancia e zenzero accompagnata con un pane nero tostato, che un chilometro di marmellatine in bella mostra sul buffet. E poi anche la nostra marmellata particolare va raccontata al cliente, se gli si vuole offrire un'esperienza e non un banale prodotto da colazione.

