

## Ospitare in B&B

*Piccolo manuale per rendere  
indimenticabile il soggiorno in B&B*



**Mariangela Dui**

## **OSPITARE IN B&B**

*Piccolo manuale per rendere  
indimenticabile il soggiorno in B&B*

*Manuale*

**BOOK**  
**SPRINT**  
EDIZIONI

**[www.booksprintedizioni.it](http://www.booksprintedizioni.it)**

Copyright © 2014  
**Mariangela Dui**  
Tutti i diritti riservati

*“Ai miei figli  
e alla donne della mia Terra,  
che dell'ospitalità hanno fatto la ragione delle loro esistenze  
a Michela Mastio e Pasqua Salis Puligheddu”*



*“Questo lavoro comporta sacrifici.  
Devi essere presente ogni giorno  
e migliorare sempre.”*

Mr. Sirio Maccioni, Le Cirque, New York





## Introduzione

Il successo crescente dell'ospitalità diffusa nei centri rurali delle nostre Regioni, ci pone di fronte alle esigenze sempre maggiori da parte dei visitatori di un determinato territorio. Di quei possibili clienti che pur mantenendo bassa la spesa per la propria vacanza, si spostano in vari luoghi, cercando di ottenere una buona accoglienza all'insegna dei valori di una volta: calore familiare, simpatia, semplicità. La forma di questo nuovo tipo di ricettività, potrebbe essere sintetizzata in due parole: Bed & Breakfast e, può essere praticata all'interno di un piccolissimo borgo rurale, piuttosto che nel centro di una grande città ma, esclusivamente all'interno della propria casa. Questa forma di accoglienza nasce nelle *lands* Irlandesi per integrare il reddito delle famiglie che vi abitavano. Via via, con il passare degli anni, questa forma di accoglienza si estese in Inghilterra e in Francia fino a da arrivare in Italia nei primi anni Novanta. I primi esperimenti di accoglienza in famiglia furono registrati in Toscana, importati probabilmente dai tanti cittadini Inglesi che, in quegli anni andavano riscoprendo il piacere delle vacanze nei borghi antichi, immersi nel verde rigoglioso degli ulivi e dei vigneti. Il Bed and Breakfast (letteralmente "letto e colazione"), prese piede così velocemente nelle abitudini dei viaggiatori Inglesi e mit-

teleuropei, da diventare in poco tempo un nuovo modo elegante, raffinato e poco costoso di fare vacanza che conquistò tutte le regioni italiane da Nord a Sud. Questo manuale nasce dall'idea di coinvolgere un sempre maggior numero di persone che intendono cimentarsi in questo moderno e intelligente modo di fare ricettività turistica, dando loro qualche piccolo suggerimento sull'organizzazione dell'attività, sulle leggi che ne delineano l'aspetto fiscale (anche se in realtà non si tratta di una vera e propria attività imprenditoriale) sull'aspetto logistico dell'accoglienza vera e propria. Riconoscere la differenza fra accoglienza in B&B e altre forme di ospitalità, come locande, affittacamere, *country houses* (case di campagna), *guest houses* (case per ospiti) ecc., significa prepararsi professionalmente, per evitare che chi svolge questa attività si affidi al tanto temuto pressapochismo. Questo libricino nasce con l'intento di suggerire qualche piccolo consiglio a chi già è avvezzo in questa professione ma, ha perso lo smalto iniziale e vorrebbe migliorare le proprie prestazioni e immagine, e a chi invece si appresta per la prima volta a svolgere la mansione di ospitare in modo semplice ma sempre con grande professionalità. Leggendo queste pagine è facile rendersi conto che il tentativo è quello di creare una sorta di regolamento che unisca nello stesso intento più soggetti accomunati semplicemente dal piacere di ospitare e di farlo nel migliore dei modi traendone un immediato beneficio economico. Tessere insomma una sorta di rete di qualità dell'accoglienza in famiglia, con altre strutture simili e in altri centri a noi vicini, significa incominciare un percorso comune di pregio che identifichi le prestazioni dell'ospitalità familiare in un genuino e spontaneo, seppur qualitati-

vamente alto, nuovo modo di accogliere. Ricamare questa rete con più centri della stessa provincia o regione, significa imbrigliare un numero sempre maggiore di visitatori e possibili ospiti, a garanzia di un maggiore benessere economico per le famiglie dei luoghi dove i B&B nascono e, conseguentemente, migliorare l'offerta dei servizi, verso coloro che quel preciso territorio vorrebbero visitare. L'ospitalità, oggi più che mai, ha bisogno di qualità, nel servizio e nella costante puntualità dell'offerta. Per questo motivo ho pensato di realizzare questo libricino, semplice e facile da consultare. Ovviamente non ho la presunzione di insegnare nulla che già non si sappia, semplicemente, visto che mi occupo di piccola ricettività da un po' di tempo, mi piacerebbe regalare a chi per la prima volta si accinge ad aprire un B&B, qualche consiglio sulle leggi che ne regolano il funzionamento, su come iniziare questa nuova avventura o prestare qualche idea per migliorare la propria struttura e le performance professionali. Il successo di questo manuale sarà decretato da chi leggendolo trarrà ispirazione per migliorare la propria struttura, sotto l'aspetto e la grazia degli arredi, la piacevolezza degli ambienti in cui l'ospite soggiornerà, la pulizia e l'igiene, affinché l'ospite possa fare una indimenticabile esperienza.

Il viaggiatore che sceglie una piccola struttura ricettiva come il B&B appartiene a diverse tipologie di ospite. È a volte un turista che ha già fatto esperienze di soggiorno in strutture di qualità elevata, grandi e pronte a rispondere ad ognuna delle sue esigenze, anche le più particolari. Altre volte, si ha a che fare con persone che viaggiano per lavoro e che proprio in funzione dei loro spostamenti repentini, hanno bisogno di ritrovare nel luogo che scelgono per il loro per-

nottamento, oltre al fattore economico di grande risparmio, anche un fattore di familiarità e calore nell'accoglienza. Qui subentra anche un altro fattore di grande importanza nella gestione del flusso dei viaggiatori. La necessità di risparmiare ed il piacere di ritrovare una calda accoglienza familiare, quasi introvabile nelle grandi strutture ricettive, scopre una tipologia di ospite quasi dimenticato e che rimanda a memorie letterarie lontane. Il viaggiatore "romantico moderno" che non è altro se non il visitatore curioso delle nostre tradizioni, della nostra cultura, dei nostri sapori e dei nostri saperi. Capace di percorrere chilometri infiniti, pur di raggiungere il luogo traboccante di reminiscenze d'infanzia ormai lontane, è l'ospite che chiunque abbia intenzione di aprire un B&B vorrebbe avere. Chi si accinge ad aprire un B&B deve essere capace di percepire le eventuali necessità del cliente e cercare di adattare la propria casa ad esse. Dimenticate il fatto che "a casa nostra si sta sempre bene e chiunque vorrebbe tornarci", molto spesso infatti ci lasciamo coinvolgere da amici "adulanti" che non smettono di farci complimenti per la nostra casa e il calore con cui li accogliamo ogni volta che tornano, illudendoci magari che oltre ai nostri modi di essere "bravi padroni di casa" non esista nient'altro. Nell'accoglienza del B&B è un fattore questo di vitale importanza e non si dovrebbe mai smettere di essere "più bravi" della volta precedente. Si deve considerare il cliente come un ospite importantissimo ogni volta che entra nella nostra abitazione e ogni volta deve essere trattato come se fosse la prima volta: cioè sempre nel miglior modo possibile, facendolo sentire come se per noi fosse il migliore amico di sempre. Il possibile fruitore del B&B è uno che conosce bene le strutture