



**COSTANTINO CIPOLLA, GIULIO BIASION**  
(A CURA DI)

# LE EMOZIONI DELL'OSPITALITÀ

COME VALUTARE  
LA QUALITÀ  
DI UN ALBERGO



Cucina  
e Società

FRANCOANGELI

Il panorama turistico è cambiato decisamente negli ultimi anni; moltissime località si sono affacciate sul mercato globale, a prezzi altamente competitivi e con offerte di prim'ordine. Il discorso vale anche per le strutture ricettive, che sempre più spesso non hanno niente da invidiare alle destinazioni più consolidate. Al tempo stesso, le esigenze del viaggiatore, turista o di altro tipo, si fanno più complesse e articolate.

In un quadro come questo, la sfida non può essere sui costi o sui prezzi, ma sulla ricerca di una qualità sempre più accurata, di una maggiore attenzione ai clienti che si hanno e a quelli da conquistare. L'idea del soggiorno in albergo non può trascurare più nessun aspetto ma, se si parla tanto di "eccellenza", quale può essere una guida concreta per raggiungerla? Il volume nasce dalla riflessione su queste domande: la risposta che suggerisce è che un albergo di qualità sia quello che sa creare delle emozioni nel cliente. Sono le emozioni che lo fanno andare via soddisfatto o scontento, che gli fanno ricordare quell'esperienza come positiva o negativa, che lo portano a tornare o a non ritornare in un albergo o in una destinazione.

Ma in che modo queste emozioni possono essere suscitate, capite e soddisfatte? Il volume cerca di rispondere toccando i vari momenti che costituiscono l'esperienza alberghiera, individuando delle "aree funzionali" in cui può essere suddivisa: la relazionalità sociale, l'ambiente esterno e il contesto territoriale, la struttura architettonica e topografica, la camera, la ristorazione e vari altri servizi. Attraverso la presentazione di queste aree, studiosi ed esperti del settore come albergatori, titolari di agenzie di marketing, architetti, studiosi del comparto, cercano di individuarne i punti salienti, anche attraverso esperienze personali ed alcuni esempi virtuosi.

Questo libro si propone quindi come un percorso che renda più chiara e forse più facile la ricerca dell'eccellenza, e soprattutto la possibilità di creare nel cliente le "emozioni dell'ospitalità".

**Costantino Cipolla** è professore ordinario di Sociologia generale presso la Facoltà di Scienze Politiche "Roberto Ruffilli" di Forlì. È coordinatore della collana *Cucina e Società* per la FrancoAngeli, per la quale dirige anche la rivista *Salute e società*. È autore di centinaia di pubblicazioni tra volumi, saggi e articoli; tra questi, si ricorda *Epistemologia della tolleranza* (1997) e *Le emozioni del gusto. Alcuni criteri per un ristorante italiano di eccellenza* (2008).

**Giulio Biasion** è titolare della Edi House, società che si occupa di editoria, comunicazione e ideazione di eventi nel campo del turismo e dell'enogastronomia. È inoltre direttore dei periodici specializzati *L'Albergo e Voyager* e dei portali *Voyager Magazine OnLine* e *Scopribologna*. Da oltre vent'anni scrive di politica turistica e alberghiera, problematiche del turismo, ospitalità, formazione e prodotti tipici. Tra i primi ad occuparsi del turismo enogastronomico nel nostro Paese oltre dieci anni fa, è fondatore e presidente del Club dei Sapori.

 **FrancoAngeli**  
La passione per le conoscenze

ISBN 978-88-568-2534-3

€ 20,00 (V)

9 788856 825343