

 Questo sito utilizza cookie per analisi, contenuti personalizzati e pubblicità. Continuando a navigare questo sito, accetti tale utilizzo. [Scopri di più](#)

[Notizie](#) [Meteo](#) [Sport](#) [Video](#) [Money](#) [Oroscopo](#) [Altro >](#)

 lifestyle

[cerca nel Web](#)[Precedente](#)[Successivo](#)

I mestieri food & hôtellerie: professione mystery guest, l'agente segreto a caccia di servizi esclusivi

 Elle | 43 minuti fa | Di Marta Saladino



Prima regola. Bisogna rispettare tutte le regole, soprattutto una: mai farsi riconoscere altrimenti la missione va a monte. Sì, il mystery guest potrebbe definirsi uno "007 con licenza di soggiorno", un agente segreto che viaggia in incognito. Si tratta di una specie di spionaggio dell'hôtellerie per attestare i requisiti di una catena, verificarne l'efficienza, sancirne il livello upper class. Un lavoro da sogno, in apparenza, assurdo alla fama grazie al film *Viaggio da sola*, con Margherita Buy nel ruolo di ispettrice alberghiera nell'idilliaco Borgo Egnazia dei Leading Hotels of the World, ma che nasconde le sue ombre. Anche il paradiso infatti ha le sue nuvole, come spiega Luciano Manunta, docente del *Corso per Mystery Guest* dell'Istituto Europeo del Turismo.



Essere pagato per viaggiare, dormire in posti esclusivi e farne un report degno di un critico leisure (in un momento storico dove tutti viviamo di recensioni e temiamo le review), richiede competenze mirate e skills affinate: «La cosa più difficile è abbandonare ogni pregiudizio; avere gli strumenti per valutare con occhio neutrale, *sine ira et studio*, e fare una "fotografia" veritiera che deve essere riportata al committente», spiega il professore. Ci sono numerose agenzie che reclutano mystery guest per verificare che un hotel possa entrare in un circuito, mantenere il livello stellato o vagliare le aree lacunose per migliorarne il servizio al cliente. Già, il servizio... Un aspetto che negli anni ha subito drastici cambiamenti nel metodo di valutazione: basti pensare a cosa, in passato, potesse essere considerata elitaria – dal servizio butler al room service fino alla pulizia (banalmente, un tempo, dopo l'ispezione dell'housekeeper si trovava spesso il cono d'ombra dove nessuno guardava mai: dietro la porta della camera, ndr). «Ora più che mai l'ospite deve essere preso di sorpresa rispetto alle sue aspettative. E questo plus esula dalla cura maniacale dei dettagli: è personalizzazione delle attenzioni, il bisogno di unicità. Accarezzare l'egocentrismo di ognuno in modo velato e puntuale. Un esempio? Come viene offerto un semplice bicchiere d'acqua in attesa della camera. Liscia, gassata, con limone, con sottobicchiere...». Interpretare un ruolo, poi, non è così semplice, continua. «Osservare senza essere notato. Fare la vita dell'albergo in sordina

ma con occhio chirurgico, essere presente eppur invisibile. Il linguaggio del corpo deve essere credibile quanto l'importanza para verbale. Se il corpo non mente, ha una grandissima importanza il tono della voce, la curiosità nel chiedere e l'apparente distrazione di non domandare altro», sottolinea. E come tutti i lavori in incognito ha bisogno di un ricambio, perché prima o poi, salta la copertura. «Una volta, il responsabile del ricevimento con cui avevo instaurato una certa sintonia, mi ha salutato frettoloso dicendo: "Scusa devo andare perché è arrivata soffiata che sta per venire un controllore". Ed ero io... Un'altra, ahimè, sono stato scoperto in un ristorante: l'ho notato perché non mi toglievano gli occhi di dosso. Come dico sempre ai miei studenti: "Bisogna essere delle spugne", captare tutto, imparare ad avere un approccio socratico alla "so di non sapere". Ultima dritta: le donne sono geneticamente predisposte a fare questo mestiere: hanno fiuto, sesto senso e un'innata abilità a cogliere sfumature». L'esperienza del viaggio insomma è femmina...



Il percorso - Agente segreto d'hotel

È una vera full immersion quella del **Corso per Mystery Guest** dell'Istituto Europeo del Turismo, un percorso formativo di 40 ore per diventare "ispettore alberghiero" e ottenere un attestato spendibile anche a livello europeo. Dal 15 al 19 giugno a Roma, dal 20 al 24 settembre a Milano, e con edizioni anche on line con numero di partecipanti limitato. Info: istitutoeuropeodelturismo.com. Hospite, **The Italian Hospitality Academy**, offre invece 3 giorni di corso accelerato più una vera notte da mystery guest (le prossime date sono dal 17 al 19 settembre 2021 c/o Country Hotel Relais Monaco di Ponzano Veneto TV). Si tratta di un corso a numero chiuso, unico in Italia certificato con Institute of Hospitality di Londra, in sinergia anche con il libro Professione Mystery Guest, scritto da Michele Prete e Nicola Bolzan appena pubblicato da FrancoAngeli Editore. Info: hospite.it.

[Vai alla Home page MSN](#)

Questa funzionalità non è supportata dalla versione del browser in uso. Ti consigliamo di installare la versione più recente di Internet Explorer per usare la funzionalità.

ALTRO DA ELLE

•



[Silvia Toffanin, la tua gonna a pieghe per l'Estate 2021 è un \(dolce\) volo pindarico nel passato](#)

1111

[Elle](#)

•



[Finalmente è arrivata la nuova Vespa targata Dior, e questa sì che "ti toglie i problemi" \(semicit.\)](#)

1111

[Elle](#)

ELLE

Elle