

SIMONE PINOLI:

L'ACCOGLIENZA IERI, OGGI E DOMANI

Da oltre venticinque anni è uno dei volti della grande sala italiana. Simone Pinoli ha attraversato l'evoluzione della ristorazione partendo dalla gavetta internazionale fino ad arrivare alla guida de "La Pergola", dove il servizio è diventato sempre più relazione, ascolto e capacità di interpretare l'ospite.

In questa conversazione ripercorre il suo percorso professionale e riflette su come siano cambiati il ruolo del maître, la formazione e il significato stesso dell'accoglienza oggi.



"Sono nato a Piantedo, in Valtellina, nel 1972.

Ho cominciato la mia lunga carriera nella ristorazione un po' per caso. Mio cugino maggiore lavorava nell'hôtellerie a Saint Moritz e mi raccontava dei suoi viaggi e delle persone importanti che conosceva.

Un giorno capilai a casa di sua madre: gli stava confezionando uno smoking.

Rimasi colpito da quella divisa, da quell'eleganza. È stato lì che si è aperto per me questo mondo. Avevo 10-12 anni.

Già da bambino avevo capito che dovevo investire su me stesso se volevo realizzarmi. Per me era fondamentale imparare le lingue, soprattutto inglese e francese.

Ho studiato cinque anni all'*Istituto Professionale Crotto Caurga* di Chiavenna, dove ho avuto la fortuna di incontrare professori molto preparati che hanno rafforzato la mia passione per questo lavoro. Mi sono diplomato come tecnico delle attività alberghiere.

Durante i weekend facevo piccoli lavori e d'estate andavo fuori per tre mesi. Sono autonomo economicamente da quando avevo 16 anni.

Dopo il diploma ho voluto subito fare un'esperienza all'estero, anche per migliorare le lingue. Ho lavorato per tre anni a Londra, all'*Hilton Park Lane* e al *Berkeley Hotel*.

Poi, per perfezionare il francese, mi sono trasferito a Ginevra al ristorante "*Le Cygne*", due stelle Michelin, dove sono rimasto due anni come chef de rang.

Ero in procinto di partire per la Germania quando Hans Fritz, direttore dell'*Hilton* di Roma, venne a cena a Ginevra. Dopo cena mi diede il suo biglietto e mi disse: "La aspetto a Roma tra due settimane".

Così entrai a "La Pergola" nel luglio 1997 come chef de rang, con l'obiettivo di diventare maître.

È successo dopo appena un mese.

E, come vedi, sono ancora qui."

M CHI È STATO IL TUO MENTORE E COSA HAI IMPARATO DA LUI?

"In realtà ho avuto due mentori.

Il primo è stato Enzo Boschi, chef di "*Villa Paradiso*", un beauty farm sul Lago di Garda dove ho fatto il mio primo lavoro. Da lui ho imparato la cura dell'ospite, il piacere di prendersene carico. È stato il primo a farmi capire che il servizio non è solo tecnica, ma attenzione reale alla persona. Boschi mi ha poi presentato Angelo Sorelli, diretto-

re del ristorante "Windows on the World", il roof garden al ventesimo piano dell'*Hilton Park Lane* di Londra, all'epoca il palazzo più alto della città.

Lì, a 18-20 anni, ho fatto la mia prima esperienza in un grande ristorante, con una brigata di sala di 50 persone.

Sorelli aveva un grande carisma, era elegante, benvoluto da tutti. Mi ha colpito il suo modo di stare con gli ospiti e di gestire le situazioni.

Si è preso subito cura di me, forse anche perché eravamo entrambi italiani. Mi ha aiutato a crescere, mi ha spiegato cosa fosse davvero il servizio di sala.

Ho iniziato come commis e, nel giro di due anni e mezzo, sono diventato chef de rang e poi captain."

M QUALI SONO LE DIFFERENZE TRA MAÎTRE E RESTAURANT MANAGER?

"Le responsabilità sono simili, ma il restaurant manager ha una visione più imprenditoriale.

Non si occupa solo del servizio, ma anche della gestione finanziaria e del personale. Il maître, invece, ha un ruolo più operativo, più legato al servizio diretto.

Io vedo il manager come un capofamiglia, come un allenatore. La brigata sono i giocatori e il maître è il capitano, quello che ha il contatto diretto con l'ospite.

Personalmente, però, anche se sono l'allenatore, mi piace giocare. Non voglio stare fuori a guardare: voglio essere in campo, a contatto con gli ospiti e con la squadra, pronto a intervenire se serve."

M COME SONO CAMBIATE QUESTE FIGURE NEL TEMPO?

"In passato, soprattutto il maître, doveva essere molto bravo manualmente: sfilettare un pesce, tagliare un'anatra, gestire il servizio tecnico. Il ruolo si fermava lì. Il manager era più una figura di controllo, meno presente nell'esperienza diretta dell'ospite.

Oggi è cambiato tutto. Sia il maître sia il manager devono essere anche psicologi. Dobbiamo capire in pochi istanti chi abbiamo davanti, quali sono le sue esigenze reali in quella specifica sera, e adattare il servizio di conseguenza. C'è meno manualità e molta più relazione.

Inoltre, l'ospite oggi vuole capire molto di più: non solo cosa mangia, ma chi siamo, qual è l'idea del ristorante, qual è il pensiero dietro la cucina. Noi siamo il tramite tra la cucina e il cliente, dobbiamo tradurre tutto questo."

M ESISTE DAVVERO UNA CRISI DI PERSONALE?

"Direi entrambe le cose: crisi di vocazioni e problemi di formazione. La ristorazione italiana sta cambiando: ci sono meno ristoranti familiari, più personale straniero, più cucine internazionali.

È un periodo di transizione.

Chi oggi sceglie questo mestiere lo fa perché lo vuole davvero. In passato poteva essere anche un lavoro temporaneo, per mantenersi agli studi."

M I GIOVANI SONO ANCORA ATTRATTI DALLA SALA?

"Dobbiamo essere noi a renderla attrattiva. Io ho sempre visto questo lavoro come qualcosa di straordinario.

Lavorare in un ristorante è come fare teatro, più che cinema: ogni giorno racconti una storia diversa, davanti a un pubblico diverso, e hai subito un riscontro.

Capisci immediatamente se quello che stai facendo funziona oppure no."

M LE SCUOLE ALBERGHIERE PREPARANO DAVVERO?

"Danno una base importante, ma il mestiere si impara in brigata. È anche nostra responsabilità trasmettere quello che sappiamo. Non dobbiamo essere gelosi della nostra esperienza, che va invece solo condivisa."

M TRE CONSIGLI PER UN FUTURO MAÎTRE

"Il primo è avere pazienza. I ragazzi oggi vogliono tutto subito, ma certi ruoli richiedono tempo.

Poi essere curiosi: capire cosa serve per migliorarsi.

E avere iniziativa: non aspettare che qualcuno ti dia responsabilità. Infine, studiare le lingue e fare esperienze all'estero. Parlare la lingua dell'ospite è il primo passo per farlo sentire a casa."

M LA DIFFICOLTÀ PIÙ GRANDE OGGI IN SALA?

"Oggi la fatica è più mentale che fisica.

Gli ospiti condividono molto di più, portano anche problemi personali. Vogliono essere capiti umanamente. Questa pressione psicologica si sente, e coinvolge tutta la brigata."

M IL SERVIZIO ELEGANTE È ANCORA ATTUALE?

"Sì, ma non deve essere rigido.

Il complimento più bello è quando un cliente dice: 'Ci siamo sentiti come a casa'. Questo è l'obiettivo."

M IL RAPPORTO CON LA CUCINA

"Servizio e cucina devono andare di pari passo. Un grande piatto, senza un servizio adeguato, perde forza."

GUIDARE UNA BRIGATA GIOVANE

"La difficoltà è capire una mentalità diversa.

I giovani oggi hanno esigenze diverse dalle nostre.

Non possiamo pretendere gli stessi sacrifici. Dobbiamo ascoltarli e aiutarli a crescere."

M COME SI CREA UNA SQUADRA?

"Con un obiettivo comune: la soddisfazione del cliente.

E con una comunicazione chiara, a tutti i livelli."

M COSA CERCHI IN UN COLLABORATORE?

"Oltre al curriculum, cerco onestà intellettuale e rispetto per l'ospite.

Già dal colloquio capisco molto: da come si pone, da come si comporta."

M TECNOLOGIA E AI

"Se utilizzate bene, aiutano molto.

Già nella fase di prenotazione raccogliamo informazioni preziose sull'ospite. Su queste costruiamo esperienze personalizzate."



Con Pinoli, al centro, Valeria de Grossi (Reservation Supervisor) e i Maitre Lorenzo Milone e Alessio Romano.