

Ischia: Le buone maniere. Queste sconosciute

Piccole, proficue idee per riqualificare nella sostanza l'offerta turistica.

A scuola di cortesia e di stile. Per imparare a mettere a proprio agio il turista e fidelizzarlo con successo

Spesso mi capita di chiedermi come potrebbe evolvere una situazione, se al posto di uno sguardo duro, o, nella migliore delle ipotesi, annoiato e indifferente, nascesse un sorriso. L'arte della comunicazione è antica, ma oggi se ne ha – o almeno, oggi se ne dovrebbe avere – una consapevolezza che un tempo non c'era. Nell'ambito, poi, del turismo e dei servizi in generale, le buone maniere dovrebbero rappresentare una “conditio sine qua non”, ossia una condizione, appunto, senza la quale la comunicazione non esiste. Spesso purtroppo non è così.

Troppe volte l'ospite viene trattato come un intruso, un “invasore” e un “ladro” di spazi e di tempo. Rispetto ai decenni passati il livello delle buone maniere è poi drasticamente calato – e la TV ce ne fornisce esempi e insegnamenti negativi sempre più evidenti – mostrando un impoverimento dai toni molto aspri. Sarà per questo che spesso mi sento dire “Grazie per la sua gentilezza”. Il che, a pensarci bene, non dovrebbe essere nulla di cui ringraziare, perché le buone maniere si basano sul rispetto reciproco e dicono anche parecchio sul proprio modo di essere. A maggior ragione quando si instaura un rapporto professionale, è nel reciproco interesse riuscire a comunicare efficacemente, creando un'empatia che possa produrre il risultato desiderato.

Altrettanto spesso mi sento chiedere come mai, in un determinato ufficio, sportello o call center di prenotazioni siano così scortesi e sbrigativi: bella domanda. A cui non riesco a dare una risposta. Parlare di maleducazione sarebbe ovvio e banale e, soprattutto, non risolverebbe il non trascurabile problema. Molto più utile sarebbe invece una sana autocritica, in grado di evidenziare i molteplici motivi per cui Ischia continua a perdere terreno nel turismo, settore trainante della sua economia. Certo non è solo la scortesia dilagante e trasversale – che ovviamente non va generalizzata, grazie a “isole felici della cortesia”, ma che è troppo diffusa per fingere che non esista – a monte dell'involuzione dell'isola nell'ambito delle destinazioni turistiche, ma in ogni caso rappresenta una delle cause, tanto più potenti, proprio perché è un fenomeno sociale, un elemento astratto, al contrario di altri ben tangibili, come la gestione dei rifiuti e l'abusivismo edilizio, che confluiscono insieme nel mega-problema dei gravissimi danni inflitti all'ecosistema.

Le buone maniere, che non significano affatto formalismi snob o noiose sviolate, bensì semplicemente educazione e cortesia, condite dagli elementi-base del linguaggio della comunicazione, che farebbero sentire l'ospite a proprio agio e innescherebbero un circolo virtuoso dai mille ritorni positivi, darebbero un'efficace spallata ai luoghi comuni sulla “ruvidità” della gente del Sud, alimentati continuamente dalla dissennata “politica” della Lega Nord nei confronti del cosiddetto Meridione (le virgolette sono d'obbligo, visto che la Politica è ben altro). In Liguria – terra geograficamente distante da noi, ma evidentemente vicina per caratteristiche

morfologiche e condivisa, lunga storia di turismo – della propria maleducazione se ne sono accorti da soli. Leggendo l'articolo recentemente pubblicato sul tema, man mano sembrava di leggere un testo su Ischia ed i suoi abitanti: bastava sostituire i nomi geografici e il dialetto nelle frasi riportate in virgolettato, per realizzare un ritratto perfettamente calzante alla nostra terra. Da un certo punto in poi l'articolo però "tradiva il gemellaggio". Sì, perché si parlava di un gruppo di comici, affiancati da esperti della comunicazione, che insegnerà ai ristoratori (e non solo) liguri un approccio più garbato verso i turisti. L'assessore al turismo della Regione Liguria, Margherita Bozzano, ha deciso di fare sul serio, riunendo il meglio della comicità ligure, da Beppe Grillo a Maurizio Crozza, Carla Signoris, Fabio Fazio, Antonio Ricci e molti altri, che danno vita anche ad una serie di efficaci sketch sulla dilagante inospitalità delle due Riviere. Grande pregio, l'autocritica, soprattutto quando conduce a positive idee di cambiamento, che, a loro volta, producono un deciso miglioramento nell'offerta turistica e un conseguente, fisiologico aumento della domanda. Le lezioni, itineranti, avranno luogo nei paesini come nei grandi centri, insegnando non solo la sublime "arte" del sorriso, ma affiancando a questa la capacità di autoironia e di sdrammatizzazione delle piccole e grandi difficoltà che sorgono quotidianamente nel rapporto tra residenti e turisti. Ancora una volta, un'opportunità che potrebbe fortemente riqualificare l'offerta di Ischia, senza per questo dimenticare i due gravissimi problemi già citati, incancreniti sempre più dall'indifferenza generale di tutti noi, ma immortalati dai turisti, che stanno diffondendo su internet e sui giornali di tutto il pianeta le ignominiose immagini dei cumuli di immondizia e dell'abusivismo edilizio dilagante.

Grandi investimenti, in un momento in cui le difficoltà economiche sono pressanti e la cosiddetta "crisi finanziaria di ferragosto" ha notevolmente accentuato? No, solo spirito di cambiamento, volontà politica di crescita, fantasia e creatività. E non mi si venga a dire che queste ultime due ci manchino o che ci manchi la "materia prima" per organizzare quelli che chiamerei i "Corsi del Sorriso": attori comici, cabarettisti, cantanti, scrittori. Poche aree dell'intero pianeta possono vantare una tradizione artistica, una genialità creativa, una profonda sensibilità musicale, poetica e umoristica come quella napoletana.

Ma forse tra le nuove generazioni che operano professionalmente sul territorio ci sarà qualcuno che vorrà raccogliere questo suggerimento (che porterebbe, ne sono certa, anche un buon ritorno economico) e organizzare i Corsi del Sorriso, sensibilizzando così gli attori del turismo e promuovendo il ritorno alla vera ospitalità di un tempo, al calore di un benvenuto detto con il sorriso piuttosto che con i denti serrati e ad uno spirito costruttivo e ironico della ricettività turistica.

Imparare a vedere la trave nei nostri occhi, piuttosto che ingrandire la pagliuzza negli occhi degli altri, smettere di sbirciare con invidia nell'orto del vicino per dedicarsi alla cura e all'eliminazione delle erbacce del proprio, assumere insomma, FINALMENTE, un atteggiamento costruttivo e mirato al raggiungimento di un obiettivo, comune, di progresso e benessere.