

POSH

The hottest luxury for a good life

Protagonist

Michael Kors
Antonio Marras
Martin Margiela
Stella Jean

Dreams

Latest Temptations
Luxury Resort
Maison GioPagani
Private Destination

City

Top Venice
Futuristic Milan
Secret Rome
Iconic Dubai



N-2
Unique Media srl - Bimestrale
10-04-2017
APRILE/MAGGIO

Prezzo 10 € (Italy only)
ENGLISH TEXT



Interni Atelier GIORGIO

No. 72

L'HÔTELLERIE DE LUXE

Sara Rosso, un lavoro nel segno della passione

LA RECENTE OPENING DI UN PICCOLO GIOIELLO ALUGANO CON 18 INCANTEVOLI SUITE. GRANDE ATTENZIONE ALLE INIZIATIVE SOCIALI. LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO IN TANDEM CON L'UNIVERSITÀ BICOCCA E L'IDEA DI CREARE UNA SCUOLA FORMATIVA PER I GIOVANI MALDINIANI

di Enrico Cammarata



Esistono luoghi di una bellezza quasi irreale dove il tempo e lo spazio diventano infiniti. Spiagge bianche, acque trasparenti e un'immersione tra i coralli di un magico arcipelago di isole nell'Oceano Indiano. Negli anni '80 le Maldive erano la destinazione per eccellenza di un turismo di alto livello, che rappresenta ancora oggi la fonte economica primaria e circa il 30% del Pil. Un incentivo che all'epoca ha guidato l'intuito vincente dell'imprenditore piemontese Franco Rosso, padre di Sara oggi a capo del Planhotel Group, una società che gestisce alberghi e resort di lusso in Africa, tra cui il Diamonds Resorts e il Sandies Resorts & Hotels. Non solo un lavoro, ma una profonda passione che viene trasmessa da oltre trent'anni di attività.

Sarà il suo cognome che ha fatto la storia dei viaggi organizzati italiani. Sarà l'ardore con cui parla del lavoro, la famiglia e la sua vita. Sara Rosso incuriosisce, affascina, coinvolge e svela una grande dose di donna intelligente e determinata. Le sue parole trasmettono brio e vivacità. Chi si trasferiscono in un entusiasmo impareggiabile quando ci racconta i suoi progetti, l'amore per quello a cui si dedica 24 ore al giorno, i sogni e le speranze future. Tra queste l'apertura nella capitale londinese di un altro *The View*, il gioiello che dopo un anno e mezzo dalla sua prima pietra a Lugano ha ottenuto già ottime riscontr. Perché per Sara ciò che conta è cercare di soddisfare sempre le necessità della clientela. Il grande e prezioso insegnamento dei suoi genitori.

Proviene da una famiglia con una grande esperienza nell'imprenditoria e una parola chiave è stata l'impegno piano di riferimento in questo mondo. Come è possibile, oggi, riuscire a gestire e valorizzare un gruppo rivolto soprattutto all'alto di gamma?

In realtà è una passione. È stata la stessa cota per i miei genitori, così è per noi e spero lo sarà anche per la prossima generazione. Abbiamo ereditato dalla mia famiglia un grande insegnamento sull'importanza di offrire un servizio di eccellente qualità, mantenere le promesse al cliente e cercare di garantire sempre quello che avremo voluto avere tu.

There are places so beautiful that they don't seem real, where time and space become infinite. White beaches, clear water and immersion through the corals of a magical archipelago of islands in the Indian Ocean. In the 80's the Maldives were the excellence destination of a high level tourism, which represents till today the primary economic source and about the 30% of the Pil. This incentive at that time brought to the winning intuition of Franco Rosso, entrepreneur from Piedmont, father of Sara who is chief of the Planhotel Group, a company dealing with hotels and luxury resorts in Africa, among which the Diamonds Resorts and the Sandies Resorts & Hotels. Not only a work, but a deep passion which has been spread for more than thirty years of business.

*Maybe for her surname which made the history of Italian organized trips. Maybe for the passionate way she talks of her work, family and life. Sara Rosso is intriguing, fascinating and stimulating, and she discloses a great talent of clever and determined woman. Her words express vitality and joy. An incomparable enthusiasm when she tells about her place, the love for what she does, 24 hours a day, dreams and future hopes. Such as the opening in London of another *The View*, the pretty jewel that, after one year and a half from the first store in Lugano has already had great results. Since what is important to Sara is to always satisfy the needs of customers. The great and precious teaching from her parents.*

You come from a family with a great experience in entrepreneurs and a father who was an important referral in this world. You had the task of leading such a prestigious business with many qualifications. How is it possible today to direct and appreciate a group mostly aiming to the high range? In practice it is a passion. It was the same to my parents, so it is to us and I hope it will be also to the next generation. We inherited from my family a great teaching about the importance of offering an excellent quality service, keeping the promises for customers and trying to always give them what we would have liked to have. It is essential to empathize with the possible needs of the customers.



Da sinistra, due vedute di Diamonds Thudufushi, con i candidi OverWater Restaurant e Water Villas.

Intieme al geniale Diamonds Athurige è una delle strutture del Gruppo coinvolte nell'iniziativa "Dining with the Stars", in collaborazione con i Jeunes Restaurateurs (foto di R.Petti)

Crede sia cambiato il modo di fare turismo negli ultimi anni?

L'industria è cambiata, non è più quella di una volta. È diventata un'industria finanziaria. Sono rimasti pochi quelli che hanno a cuore veramente le vacanze delle persone. I margini si sono ridotti e i volumi risultano ormai indispensabili.

Ha realizzato progetti food con chef internazionali che valorizzino il cibo siciliano. Saranno previsti anche per i prossimi anni?

Sì, grazie alla collaborazione con Jeunes Restaurateurs, un'associazione con cui ci troviamo benissimo. Condividiamo gli stessi valori, l'immensa passione per quello che facciamo, la ricerca continua di qualità e la voglia di migliorare sempre, cercando di trovare cose diverse, evoluti e non accostatamente mai.

Quale tipologia di clientela è più attenta alla cucina?

Tutta. La cucina è diventata un richiamo internazionale. Siamo sempre stati consapevoli sul mercato per la qualità della ristorazione. L'italiano, si sa, ama il buon cibo. Anche la clientela straniera - come il tedesco, l'inglese e lo svizzero - apprezza moltissimo la cucina italiana, perché mette d'accordo un po' tutti i gusti.

Aveva di recente aperto in Svizzera, a Lugano, un bellissimo albergo, un gioiellino con 18 suites. Un progetto interessante e molto impegnativo.

La consideriamo una passione, non abbiamo mai lavorato con l'intenzione di diventare milionari. Il nostro obiettivo rimane quello di dare soddisfazione all'ospite oltre che a noi. Lugano è la sede della società ed è sempre stato il mio sogno avere un albergo lì.

Quanto c'è di personale nel suo albergo?

L'Anima. Si tratta di posti sereni e accoglienti, in cui cerchiamo di dare un'accurata attenzione alle necessità dell'ospite per stupirlo e coccolarlo il più possibile. Ogni anno diventa impegnativo superare le aspettative, è una grande sfida, soprattutto quando hai a che fare con lo stesso cliente da vent'anni. Forse non sempre ci riusciamo, ma ci proviamo. Jeunes Restaurateurs nasce con la medesima idea dare qualcosa in più e far trovare all'ospite una cucina di grande qualità stellata. Lugano si muove sulla stessa

Has the way of making tourism changed in the last years?

The industry changed, it is no more the same of once. It became a financial industry. Only few ones really care for the holidays of people. The boundaries are reduced and by now the volumes result essential.

You realized food plans with international stimulating chefs arising curiosity. Are they expected for the next years?

Yes, thanks to the cooperation with Jeunes Restaurateurs. An association we love very much, to share the same values, the deep passion for what we do, the steady research for new things and the will of always improving, finding different things, to evolve and never be satisfied.

What typology of customers is more careful to cooking?

All of them. Cooking is by now an international recall. We have always been known on the market for the food quality. The Italian, as you know, loves good food. But also the foreign customers, such as the German, the English and the Swiss – appreciate very much Italian cooking, as it brings together almost all the tastes.

You have recently opened in Switzerland, Lugano, an amazing hotel, a jewel with 18 suites. An interesting, very demanding plan. I don't know how much profit can be given by a structure of small dimensions with high qualities and a reduced turnover...

We consider it a passion, we have never worked with the aim of becoming millionaire. Our intention is still to give satisfaction to the guest, not only to us. Lugano is the seat of the company and I have always dreamed to open a hotel there.

How much of you is there in your hotel?

My soul. They are quiet and welcoming places, where we try to be careful to the guest's needs, to astonish and spoil him as much as possible. Every year it is hard to go beyond expectations, it is a great challenge, most of all when you have dealt with the same customer for twenty years. Maybe we can't do it every time, but we try. Jeunes Restaurateurs is based on the same idea: to give something more and offer the customer a star cooking of great quality. Lugano follows the same philosophy and has

filosofia e ha già ottenuto una buona percentuale di clienti desiderosi di ritornare. Il The View è un albergo destinato a una tipologia di cliente che ama un determinato stile di vita. Non è necessariamente un ospite che sceglie di andare a Lugano, ma una persona che preferisce un certo tipo di albergo. E' la conferma sì è verificata: l'hotel ha aperto da un anno e mezzo e sta raggiungendo risultati maggiori rispetto all'anno precedente, in cui aveva fatto circa due milioni e settemila franchi, che per 18 camere non è poco. È una clientela importante, che decide di soggiornare nel nostro albergo senza conoscere la destinazione. Questo è per noi una soddisfazione.

Sarà un progetto pilota?

Mi sono talmente innamorata di questo hotel che deve assolutamente diventare un progetto pilota. Mi piacerebbe farne una catena di The View. Il mio sogno è aprire uno alle Maldivi, London, Abu Dhabi e Singapore. Mi piacerebbe molto.

Credo che, nel mondo, si stia sviluppando un tipo di clientela che preferisce location di dimensioni più piccole e con grandi servizi.

Sì. C'è una nichia di mercato che ha una importanza, forse la più stabile. Di sicuro quella che soffre meno rispetto agli alberghi più grandi. Lavorare per questo settore diventa stimolante. Ti appassiona e coinvolge di più.



È una donna impegnata con tanto lavoro. Perché ha deciso di dedicarsi ad altre attività? Forse a un punto di vista lavorativo...

È una voglia trasmessa da mio padre, mia madre e mia nonna. Quel forte desiderio di continuare a fare, reinventarsi e mettersi in discussione di continuo.

Qual è stata l'impresa di suo padre che ha ammirato di più e che l'ha segnata a un punto di vista lavorativo?

Non ce n'era solta. Ho avuto la fortuna di essere la più piccola in famiglia, sono cresciuta come figlia unica. Ho due fratelli più grandi che si occupano di turismo, una lavora con la sua parte africana dei nostri resort, l'altro è più indipendente, ha le sue aziende. Da bambina, nel periodo delle brigate rosse, sono stata mandata in collegio a Lugano, mentre i miei due fratelli erano altrove, Paolo in Kenya e Alessandro in giri per il mondo. Avevo solo 13 anni e mi piaceva, dopo un anno, decidere di venire a vivere con me in Svizzera. Un gesto d'amore grandissimo che ha fatto della mia persona quella che sono oggi. Ma mamma purtroppo non poteva sposarsi perché all'epoca era a capo dell'amministrazione dell'azienda, così rimase a Torino. Quel periodo vissuto con mio padre a Lugano è stato fondamentale, mi ha formato totalmente. Ogni giorno condivideva con me il modo di lavorare, la sua filosofia di vita. E oggi mi ritrovo a fare esattamente quello che lui mi diceva.

already had a good percentage of customers coming back. The View is a hotel bound to a typology of customer who loves a style of life. It is not necessarily a customer who chooses to go to Lugano, but a person who prefers a sort of hotel. And there was a reconfirmation: the hotel opened one year and a half ago and it is having better results than it had in the previous year, when it reached a turnover of two million and seven hundred thousand francs, which is not a small amount for 18 rooms. They are important customers who decide to stay in our hotel without knowing the destination. And this is a satisfaction to us.

Will it be a pilot project?

I fell in total love with this hotel, which must be absolutely a pilot project. I would like to make a chain of The View. My dream is to open one of them in the Maldives, London, Abu Dhabi and Singapore. I would like so much.

I think that today in the world a sort of growing customers tends to prefer locations of small dimensions and with wide services.

Sure. There is a niche of market with its importance. Maybe the steadiest one, of course less suffering in comparison with bigger hotels. To work in this field becomes more challenging.



Ci racconti come è iniziato il vostro meraviglioso mondo alle Maldive.

Abbiamo acquistato insieme a Zanzibar, tra cui Sirs of the East che è decisamente il più vecchio, quello storico è il Tropical Village di Kenia. All'epoca quando tutto ha inizio, Franco mosso era il leader monopolista indiscutibile della costa sud dell'Africa. Tutti gli alberghi in quella zona erano in esclusiva, gli operatori italiani non riuscivano ad entrare o cercavano di spostarsi verso la costa nord della nazione, a Malindi. Mio padre per non essere di meno prese un albergo lì, il Tropical. Era l'82-83 e le Maldive risultavano essere la seconda destinazione più importante. Con il corrispondente locale decisamente di partecipare all'asta indetta dal governo. L'accordo era che il vincitore condannava. Vincere lì e incominciammo a creare questo sviluppo insieme, nell'89 naucoro Athuruga e Thadufushi, un prodotto rivolto esclusivamente al mercato italiano. Nel '91 però la guerra del Golfo causò una profonda crisi con gravi conseguenze sul turismo alle Maldive. Nessuno volava verso queste zone. Molti voli charter furono bloccati e mio padre si trovò di fronte due isole da riempire. Interruppero i voli significava penalizzare il tour operator e decisamente di vendere le isole sul mercato estero, in modo da poter complementare e non mettere tutto il peso sul tour operator. Per diventare internazionali dovevamo far sì che la formula italiana si evolvesse, fosse più aperta. Passammo dal cabaret al musical. Ma restava comunque difficile riempire l'isola in estate contando solo sul mercato italiano, e si richiesa degli inglesi adottammo la formula dell'all inclusive. Fu un successo. Dal '93 i sole e sole registravano fino al 97% di occupazione annua. Una follia. Abbiamo ricevuto il premio resort come migliore occupazione per sei anni consecutivi.

Non era però pensabile continuare in quella dimensione, perché il resort ne soffriva troppo, non riusciva a fare manutenzione, il personale non aveva mai un attimo di respiro. A quel punto si è deciso di adottare una nuova strategia di business: alzare il profitto, ridurre le tariffe e abbassare l'occupazione all'85%. Un giusto equilibrio per continuare a gestire la struttura nel modo giusto senza pregiudicare il servizio.

Cosa può direi in merito alla collaborazione con la Bioceca?

Le condizioni del reef alle Maldive sono peggiorate negli ultimi 20 anni. Il biologo marino è diventato una figura sempre più importante, da una parte per educare l'ospite e incuriosirlo sulla realtà dei fatti, dall'altra per ricostruire il reef. La collaborazione con la Bioceca è iniziata in seguito all'elezione del nuovo presidente delle Maldive Gajoom. Tra le sue idee

Please, tell us how your wonderful world in the Maldives started.

We have amazing hotels in Zanzibar, such as the Geer of East, which is one of the most beautiful ones, such as the Tropical Village in Kenya is the historical one. At that time, when everything started, Franco mosso was the leader undisputed monopolist of the southern coast of Africa. All the hotels of that area were of his property, the Italian operators could not enter them and decided to move towards the north coast of the nation, to Malindi. My father, not to be inferior, took a hotel there, the Tropical. It was the 1982-83 and the Maldives were the second most important destination. With the respective local we decided to take part to the auction proclaimed by the government, which included the 87-88° acquisition of the islands. The agreement was that the winner would share. They won and we started to create this development together, in 1989 we created Athuruga and Thadufushi, a product exclusively turned to Italian market. But in 1991 the Gulf war caused a deep crisis with serious consequences on the tourism in the Maldives. Nobody wanted to fly towards those areas. Many charter flights were canceled and my father had to fill two islands. To stop the flights meant to punish tour operators and we decided to sell the islands on the foreign market, so to counterbalance and not to overload the tour operator. To become international we had to make Italian formula evolve, to make it more open. We passed from cabaret to musical. But unfortunately it was still hard to populate the island in summer, only relying on Italian market, and on demand of the English we adopted the all inclusive formula. It was a success. From 1993 to 1996 the islands reached the 97% yearly occupancy. That was crazy. We received the resort prize for the best occupancy in 6 consecutive years.

Anyway we could not think of keeping in that dimension, as the resort was suffering too much, it could no do repairs, the staff had never a break. So we decided to adopt a new business strategy: to rise product, establish new fares and reduce the occupancy to the 85%. A right balance to keep developing the structure in a good way without pressuring too much the staff.

What can you tell us about the cooperation with the Bioceca?

The reef in the Maldives has worsened in the last 20 years. The sea biologist became a more and more important figure, on a side to form the guest and to arouse his curiosity about the matters of fishes, on the other side to rebuild the reef. The cooperation with the Bioceca started after the election of the new president of the Maldives, Gajoom. Among his ideas, there was the one of opening a university of sea biology. We

c'era quella di aprire un'università di biologia marina. Ci siamo conosciuti a Milano, era ospite alle Sette Stelle, a quei tempi gestito da noi.

Sono nati anche diversi progetti con loro, abbiamo partecipato a Espo Milano 2015 con un bellissimo stand all'interno del contesto delle Maldive. Oltre a fiere in Australia, Dubai, Hawaii al supporto dell'università di Dubai si attuera' un progetto congiunto, grazie al quale gli studenti potranno andare a Milano e avere l'occasione di fare stage.

Nuovi progetti in vista per il resort?

Stiamo portando avanti un progetto insieme al nostro socio maldiano che dovrebbe partire e giungo. Riguarda la costruzione di un piccolo resort con 15 ville sull'isola di Innafushi. Stiamo lavorando su un concetto totale di benessere.

Come sono i rapporti con il governo maldiano?

Ormai. C'è una collaborazione, sono attenti a qualsiasi necessità. Nella capitale di Ari, a Malibhadho, una bellissima isola di pescatori ben organizzata e ricca di giovani, abbiamo lanciato un'importante iniziativa, che consiste nel garantire una formazione ai ragazzi del luogo, creando una scuola formattiva professionale che funzioni perfettamente, come in Svizzera. Insieme ai professori della scuola alberghiera siciliane abbiamo dato vita a un breve corso di 10 giorni sull'introduzione al servizio alberghiero, partito a gennaio scorso, dopo capodanno, con un riscontro incredibile. Quarantotto partecipanti e un'affluenza di moltissime donne. La cosa straordinaria è stata la felicità dei giovani e delle loro famiglie. È stata una cerimonia emozionante e fantastica. A Lugano è nata anche una società senza scopo di lucro che porta il nome di mia madre, Amalia Rossi, una professional school con lo scopo ben preciso di portare questa formazione in primis alle Maldive per poi estenderla in Kenya e Zanzibar aiutando i giovani a trovare una professione, una strada che gli possa dare soddisfazione e garantire un futuro.

È complicato trovare persone da assumere?

Sì, è difficile perché qui abbiamo la legge che ci impone il 40% del personale maldiano. I maldiani non vogliono lavorare né vivere nei resort lontani da Male, perché sono soliti condurre un tipo di vita più sociale. Per tale motivo abbiamo deciso di promuovere questi corsi, proprio per cercare di dare maggiore professionalità e passione affinché restino con noi.

Cosa conserva dell'Italia?

Nostrosens è una identità svizzera, l'Italia mi è rimasta nel cuore. Il paese in cui sono nata e che amo moltissimo, in particolare il Piemonte dove ho le origini. Apprezzo gli italiani, l'imprenditoria, la verve, la creatività, la voglia di fare e migliorare. Tuttavia trovo difficile lavorare in Italia. Abbiamo un piccolo albergo di tre stelle nel centro storico di Cortona con 5 camere, è un immobile del 1500.

Vorrebbe che i suoi figli continuassero l'attività di famiglia?

Non sono mai stata indirizzata in modo ufficiale verso il mestiere iniziato dai miei genitori. Ma mamma mi ha sempre detto di fare qualsiasi cosa mi rendesse felice, ma aveva dovuto essere la più brava in quello che sceglievo. «Vuoi fare lo chef, fai lo chef della regina», diceva. Mi ritengo privilegiata per avere la possibilità di fare un lavoro che è la mia vita. Insomma, quello che vorrei fare se non lo facessi. Quando lavori 24 ore al giorno e fai qualcosa che non ti piace e tu piace tanto, a quel punto diventa una passaggistica. È una fortuna. Se invece fai un lavoro perché deve essere un lavoro e non una passione, allora è un castigo. Per questo desidererei che i miei figli facessero ciò che maggiormente li appassiona.

met in Milan, he was a guest at Seven Stars, when it was directed by us. And together with professor Galli, rector of the Biocca, we organized in Magadha a master's degree in sea biology for all the Asian part, including students from 57 countries.

With them we developed different projects, we took part to the expo in Milan 2015 with a beautiful stand inside the Maldives. Beyond fairs in Australia, Dubai, Hawaii and thanks to the support of Dubai university, a joined project will be realized, where students can go to Milan and have the chance to do internship.

What about new projects for the resort?

We are working at a plan together with our Maldivian partner, which should start in June. It is about the building of a small resort with 15 villas on the island of Innafushi. We are working on a total concept of wellness.

How the relationship with Maldivian government is?

Great. There is much cooperation, they are careful to any need. In the capital of Ari, in Malibhadho, a wonderful island of fishermen, which is well organized and rich of young people, we launched a very important initiative, to guarantee an education to local kids. To create a training school perfectly working, like in Switzerland. Together with the professors of the hotel-management school of Ticino, we organized a brief course of ten days on the introduction to hotel service, started last January after New Year with an amazing result. For eight participants and the presence of many guests. The surprising thing was the happiness of the young and their families. A touching and funny ceremony. In 18 months there are also a non-profit company with the name of my mother, Amalia Rossi, a professional school with the exact aim of taking this training at first to the Maldives, to then spread it in Kenya and Zanzibar, helping the young ones to find a job, a way which could give them satisfaction and guarantee a future.

Is it complicated to find people to engage?

Yes, it is hard as here we have a law imposing the 40% of Maldivian staff. The Maldivians don't want to work and live in the resorts far from Male, as they usually live a kind of life more social. For this reason we decided to promote these courses, trying to give them professionalism and passion in order that they can remain with us.

What do you keep of Italy?

Although I really feel Swiss, Italy is still in my heart, it is the country where I was born and that I love very much, in particular Piedmont where I have the origins. I appreciate Italians, entrepreneurs, verve, creativity, will of working and improving. Anyway I find hard to work in Italy. We have a small three stars hotel in the historical center of Cortona with 5 rooms, it is a property dated from the sixteenth Century.

Would you like your children to continue the family business?

I was never officially directed to the job started from my parents. My mother always told me to do anything made me happy, but I should have been the best one in what I chose! If you want to be a chef, be the queen's chef, she said. I feel advantaged by having the chance to do a job that is my life. Well, what I would like to do if I did not do it. When you work 24 hours a day and you do something that is not heavy and you like very much, so it becomes a fun. It is a fortune. If instead you do a job as it must be a job and not a passion, it is a punishment. For this I would like my children to do what they love best.



Sopra: Mombulhu, destinazione emergente che permette di entrare in contatto con una natura incontaminata. Qui sotto: Diamond Megui Beach Resort

(a destra) Diamonds Dream of Africa, romantico e raccalzo boutique hotel a 2 chilometri dal centro di Malé, è base ideale per visitare gli imponenti paesi e riserve naturali kenyat.

Sotto: Sara Rossi, presidente e AD di Planetud Hospitality Group, sulla terrazza di THE VIEW Lagun, design hotel con 18 suites e dalla vista mozzafiato sul lago. (a destra) Il più esclusivo dei Diamonds Hotel & Resorts, il Diamonds Star of the East di Zanzibar, con undici ville private immerse in giardini boscheggiati e servizi di livello superiore, combina elementi materiali della tradizione locale, come i tetti in makuti, con stile italiano e comfort contemporanei.

