



**A destra,**  
la statua all'eroe nazionale  
Giorgio Castriota Scanderbeg  
nella piazza principale di Tirana  
**sotto,**  
Franco Lentini

# Metti una giornata d'estate a Tirana

*Nella capitale albanese c'è un nuovo 5 stelle a trazione italiana: ce ne parla il gm Franco Lentini*

■ di ANTONIO CANEVA E MASSIMILIANO SARTI



**A**rrivando dall'aeroporto di Tirana, per entrare in città, si percorrono delle ampie strade e, alla fine, giunti al centro, improvvisamente, da lontano, appare una costruzione di grande impatto. Domando all'autista che mi era venuto a prendere all'aeroporto e mi dice, con mio grande stupore: «Quello è l'albergo!».

Tirana per me era una città lontana, legata a periodi controversi. E ora mi trovo in visita a **Franco Lentini**, general manager del Plaza, curioso di conoscere la storia di questa sua nuova esperienza.

Il Plaza è un nome ricorrente nella sua storia di direzione: due volte lo ha trovato nell'insegna (Plaza a Mestre e Crowne Plaza nella riviera sorrentina), mentre quello a Tirana lo ha scelto e voluto lui.

Mi accompagna con grande cortesia a visitare l'albergo e scopro una struttura di eccellente livello, diventata in pochi mesi il riferimento per l'ospitalità della capitale dell'Albania. L'albergo è situato al centro del centro della città, attorniato da ambasciate e ministeri. E questo crea un movimento internazionale che ha trovato nel Plaza, forte della sua marcata connotazione, un riferimento certo. L'albergo è così nuovo che non ha ancora l'insegna sul tetto (è stato aperto a maggio 2016, ndr), mentre, assieme alla proprietà, Lentini sta selezionando un brand internazionale di alta gamma cui affiliarsi.

Parlando visitiamo le camere, il centro benessere, i ristoranti... E scopro una grande identità di vedute su temi quali l'importanza di fornire con continuità al cliente lo stesso livello di servizio (sembra facile!) e di garantire degli spazi da utilizzare all'interno dell'albergo, in cui non sentirsi afflitti dal cameriere che, con la sua presenza, ricordi che si è seduti in un'area in cui la struttura vuole fare revenue (e ciò avviene anche in hotel di grande livello).

Gli chiedo come riesca a coniugare la sua attività in albergo con la famiglia in Italia. Con sacrificio:

## La biografia

Nato a Roma e diplomatosi presso il liceo scientifico Massimiliano Massimo della capitale, a cui segue un lungo percorso di programmi formativi e aggiornamenti professionali, Franco Lentini inizia la propria carriera professionale, occupandosi di incoming presso vari tour operator internazionali. Dal 1981 è in particolare general manager dell'agenzia di viaggi Euganeatours di Abano Terme. Cinque anni più tardi entra quindi nel mondo dell'hôtellerie come proprietario, ceo e general manager dell'Hotel Cantore di Cortina d'Ampezzo, che vende nel 2002 poco prima di assumere la direzione dell'Hotel Plaza di Venezia. Successivamente è alla guida del Crowne Plaza della Costiera Sorrentina, per poi diventare consulente del network Ospita, per cui segue varie strutture quali Villa Condulmer di Mogliano Veneto, l'Holiday Inn di Cava dei Tirreni, l'Una Hotel di Benevento, l'Hilton Garden Inn di Venezia, il Best Western Park Hotel di Pordenone e il Park Hotel ai Cappuccini di Gubbio. Da aprile 2015 è infine general manager del Plaza Tirana in Albania, di cui cura anche tutta la fase di pre-opening. Alla sua normale attività professionale, dal 2000 aggiunge pure numerose docenze sui temi del revenue management, dell'organizzazione aziendale e della codifica dei processi e degli standard di servizio in vari istituti di prestigio, tra cui la Luiss di Roma, l'Università di Padova e di Viterbo, l'Ebt Veneto e Confindustria Perugia.



Sopra,  
da sinistra, Franco Lentini,  
Angelo Crivena, Alessandra  
Savino e Marco Pinelli;  
a destra,  
l'esterno del Plaza

torna a casa per qualche giorno dopo un periodo continuativo di permanenza in hotel; aprire una simile struttura in poco tempo, con le difficoltà che si possono incontrare per inserirsi in un mercato sinora presidiato da case storiche, non è stato facile. Ha dovuto pensare fuori dal tradizionale, introducendo specificità che, alla luce dei fatti, si sono rivelate vincenti.

La sera in albergo si mangia italiano, l'executive chef, **Marco Pinelli**, ci vizia: forte di una vasta esperienza internazionale, la coniuga con la sua provenienza partenopea in un mix che trasmette forti sensazioni; tanto forti che si finisce per mangiare troppo. Allora cosa di meglio che una passeggiata in una calda, ventilata serata di luglio? Tirana la sera è una città tranquilla, gli innumerevoli caffè sono affollati, la gente si gode una bibita e conversa amabilmente (almeno è ciò che mi sembra).

È ora di partire, come al solito Lentini, in gran forma, perfetto padrone di casa, mi saluta augurandomi buon viaggio: la limousine alla porta e la speranza di tornare

E come è andato il viaggio? All'andata un ritardo accettabile (siamo in luglio), al ritorno, con rimandi di ora in ora, questo è diventato di sei ore. Con cosa ho viaggiato? Con Blu Express di Blue Panorama: se lo conosci lo eviti!

## L'intervista

**Domanda.** Qual è il panorama dell'hôtellerie albanese e in particolare della sua capitale?

**Risposta.** Tirana oggi è una città di poco meno di 1 milione di abitanti: una realtà in grande fermento, dove il passato e il presente si incrociano a ogni angolo. Qui l'offerta alberghiera è rappresentata da oltre 120 hotel, quasi tutte piccole strutture a gestione familiare. Tra gli alberghi storici della capitale citerei quindi il Tirana International, un 4 stelle presente sulla piazza già ai tempi del regime, affiancato da ormai oltre 20 anni dal Rogner: un 5 stelle di una piccola catena austriaca ben posizionato sul mercato. Una dozzina di anni fa è infine arrivato l'hotel Sheraton, che fino a oggi rappresentava l'offerta di standard più elevato della città. Recentemente, però, numerose grandi catene internazionali stanno dimostrando un crescente interesse per questa destinazione e molti progetti di sviluppo sono attualmente in corso.

**D.** Quali quindi le motivazioni alla base dell'apertura di un nuovo 5 stelle a Tirana?

**R.** Anche le strutture più qualificate dopo un po' mostrano il segno degli anni. A oggi, perciò, un vero 5 stelle di standard internazionale a Tirana non esisteva. E ciò mentre la domanda corporate è in costante ascesa e anche il mercato leisure sta cominciando a scoprire la destinazione. Si avvertiva, insomma, la necessità di un prodotto in grado di venire incontro alle esigenze del mercato uplevel, soprattutto di ambasciate, istituzioni, enti internazionali e aziende.

**D.** A chi si rivolge esattamente la vostra offerta?

**R.** A Tirana oggi vivono circa 25 mila italiani: molti di essi rappresentano grosse imprese che hanno trasferito la loro produzione qui, visti i bassi costi del lavoro e una pressione fiscale pari a circa un terzo di quella tricolore. Per attirare investimenti internazionali, nel Paese vige infatti una flat tax del 15%. L'Albania, per di più, è uno degli Stati balcanici che



**A destra,**  
uno scorcio della spa con la  
parete di sale;  
**in basso,**  
una camera



ha intrapreso il percorso per entrare nell'Unione europea. Sono molto frequenti, quindi, le visite di delegazioni internazionali, di capi di Stato, nonché di rappresentanti della stessa Ue e persino della Nato, che sempre più frequentemente organizzano meeting e seminari qui a Tirana. A neppure due mesi dalla nostra apertura, posso perciò già affermare che la nostra proposta si è inserita molto bene in tale contesto.

**D.** Chi sono gli investitori a monte del progetto The Plaza?

**R.** Si tratta di due grandi gruppi albanesi: il Tid (Tirana International Development) è una delle più grandi imprese di costruzioni locali, mentre Agna Group è il principale importatore food & drink del Paese, concessionario tra l'altro di marchi come Pepsi Cola, Heineken, Nestlé, Chimay, nonché di numerose marche di acque minerali nazionali.

## L'albergo in cifre

### Caratteristiche dell'edificio

- 23 piani fuori terra, più quattro interrati
- Superficie totale: 35.877 metri quadrati
- La torre ha una forma particolare: il pianterreno è rotondo mentre al 23° piano, l'edificio diventa quadrato. Ciò determina un aumento della superficie utilizzabile man mano che si sale. Tra il 6° piano (da dove cominciano le camere) e il 22° (l'executive floor: l'ultimo dedicato alle stanze) c'è per esempio una differenza di 75 metri quadrati
- La stessa torre è composta esternamente da circa 1.900 pannelli in calcestruzzo, con basalto e quarzo, del peso di 380 chili ciascuno
- Il progetto architettonico è di **Johan Anrys** dello Studio 51N4E di Bruxelles ed è attualmente esposto presso la Biennale Architettura di Venezia, nel padiglione Arsenale, area Reporting from the Front, dopo aver ricevuto un importante riconoscimento al Moma di New York

### La scheda dell'hotel

- 190 camere (97 business, 46 superior, 27 deluxe, 16 suite e quattro executive suite)
- Tre ristoranti: Panevino (Italian brasserie), Convivium Food Experience, Savor
- Tre bar: Plaza Café, Lobby Bar, The View lounge bar
- Una palestra da 300 metri quadrati equipaggiata Technogym
- La Oblivion Spa (600 metri quadrati) equipaggiata Starpool
- Quattro conference room: la più grande può ospitare fino a 350 persone
- Un garage con 300 posti auto

**D.** Dove trovate il personale qualificato necessario alla conduzione della struttura?

**R.** A fronte dell'importante impegno finanziario, a oggi si tratta del più ingente investimento privato in Albania, la proprietà ha deciso di rivolgersi a un management italiano. E ciò proprio per garantire il massimo della qualità del prodotto. Con me ho quindi portato dal nostro Paese l'executive chef Marco Pinelli, il food & beverage manager, **Angelo Crivena**, e l'executive housekeeper, **Alessandra Savino**: tutti professionisti con una lunga e qualificata esperienza internazionale. Con loro abbiamo fatto la selezione dello staff e abbiamo attivato i vari processi formativi dedicati a ogni reparto, introducendo gli standard delle grandi catene internazionali.

**D.** Di quanto personale disponete?

**R.** Al momento l'albergo occupa circa 150 addetti. E devo dire che sono molto soddisfatto del livello di coinvolgimento e partecipazione raggiunto da tutti i componenti dello staff.

**D.** Qual è infine il vostro posizionamento di mercato? E soprattutto come avete costruito il vostro benchmark di riferimento?

**R.** Il nostro competitive set è composto dai maggiori hotel della città: i vari Rognier, Tirana International e Sheraton che citavo prima, oltre ad alcune strutture più piccole ma di elevata qualità. Il nostro obiettivo è però quello di diventare in breve tempo la struttura di riferimento della capitale albanese. E ciò anche se presto in città apriranno nuovi alberghi con affiliazioni importanti quali Hilton e Accor.

