

Rețeta unei clientele sigure

Flavia Sartor conduce un mic hotel italian, vechi de 183 de ani, mizând pe trei ingrediente de succes: conservarea tradiției, meniuri culinare unice și pasiunea pentru luxul discret. De Diana-Florina Cosmin

În salonul stil Biedermaier al hotelului Ancora, din exclusivista stațiune italiană Cortina d'Ampezzo, Flavia Sartor pregătește clătite în stil „ampezzano“. Proprietara celui mai vechi și faimos hotel din zonă presară zahăr și amestecă făină în diverse recipiente de sticlă, dexteritatea ei sugerând mai degrabă o gazdă în așteptarea musafirilor decât un manager „mână de fier“. Deloc departe de adevăr, mai ales că desertul este o surpriză pentru clienții fideli ai hotelului, aleși pe sprânceană, care revin întot-

deauna în aceeași perioadă a anului. Hotelul Flaviei Sartor are 50 de camere și atrage 23.000 de clienți anual. Faptul că aceștia sunt aproape aceiași an după an face ca familiaritatea momentului culinar din salonul vienez al hotelului de patru stele să nu mai mire pe nimeni.

Marea sa „familie“ de clienți contribuie la o cifră de afaceri estimată la minimum 30 milioane de euro anual, de două ori și jumătate mai mare decât a Hotelului Intercontinental din București (5 stele, 423 de camere) în 2008. Numai în perioada Crăciunu-

lui, pe parcursul unei singure săptămâni, Hotel Ancora încasează aproape un milion de euro. Remarcabil, însă deloc surprinzător, pentru că în povestea de succes a proprietarei celui mai vechi hotel din Cortina d'Ampezzo, tradiția se îmbină cu un simț ascuțit al afacerilor și, după cum îi place să spună, cu multă sensibilitate artistică. Hotelul pe care îl conduce, ajutată de un staff administrativ puțin numeros dar „imposibil de înlocuit“, a trecut prin mâinile a patru generații până să devină cel mai exclusivist loc din stațiunea de lux Cortina

FOTO: DIANA-FLORINA COSMIN



Stațiunea Cortina d'Ampezzo din nordul Italiei

d'Ampezzo. „Primul meu soț, moștenitorul hotelului, era inginer; socrul meu era un maestru culinar desăvârșit iar eu am o pregătire de anticar“, povestește, pentru Forbes România, Sartor. Din aceste trei influențe s-a născut actuala identitate a hotelului: o îmbinare între hotelăria de lux, bucătăria de cea mai înaltă clasă („haute cuisine“) și stilul tradițional.

Camerele hotelului sunt dotate cu facilități precum jacuzzi și saună, dar nu se caracterizează printr-un lux ostentativ ci, dimpotrivă, printr-un stil aproape rustic, dar cu mult bun-gust și patină. Cele mai multe apartamente sunt decorate cu mobilier vechi, din lemn pictat și paturi cu baldachine somptuoase. Stilul în care este construit și decorat hotelul conține atât elemente italienești, cât și austriece, Cortina d'Ampezzo fiind poziționată în nordul Italiei, la 50 de kilometri de granița cu Austria, într-o regiune renumită pentru sporturile de iarnă.

O conversație cu proprietara hotelului Ancora poate fi puțin intimidantă. Nu doar pentru că își privește interlocutorul cu ochii albaștri în care se citește o profundă siguranță de sine, ci mai ales datorită palmaresului impresionant de premii al hotelului pe care îl conduce: de șase ori premiul național „Camere italiene“, de unsprezece ori premiul regiunii Veneto (din care fac parte stațiuni montane exclusiviste), pre-

Hotel Ancora domină piața centrală din Cortina d'Ampezzo



cum și prestigiosul premiu „Gambero Rosso“, care clasează hotelul între primele 11 din Italia.

CRĂCIUN DE 10.000 DE EURO. Cea mai ieftină cameră la Hotel Ancora costă 126 euro pe noapte, de persoană, ofertă valabilă doar în lunile mai și iunie. În rest,

prețurile variază între 150 și 1.290 euro pe zi, de persoană, în funcție de sezon (prețul maxim fiind atins în perioada Crăciunului). Pentru că cei mai mulți clienți sunt „de-ai casei“, regula este explicită: nicio ședere nu poate fi sub șapte nopți. Printre cei care își deschid larg portofelul se numără oaspeți din Marea Britanie, Japonia, Africa



de Sud, Rusia, țările arabe sau India și „câteva familii de miniștri din România, care vin de obicei de Crăciun“, dezvăluie proprietara. „Chiar și acum, în luna aprilie, am câteva rezervări din România pentru Crăciunul următor“, confirmă ea. Personalitățile de origine română, pe care Sartor nu vrea să le nominalizeze, plătesc, după o estimare Forbes România, aproximativ 10.000 de euro de persoană, pentru o săptămână la Hotel Ancora, în perioada de Crăciun.

Chiar și în extrasezon, după un calcul rapid, o săptămână la Hotel Ancora ar costa, pentru un cuplu, între 1.800 și 3.200 de euro. O sumă deloc neglijabilă, dar care include micul dejun și cina la restaurantul hotelului, printre cele mai vestite din Italia. Felurile de mâncare propuse se schimbă zilnic și sunt adevărate capodopere culinare, multe pe bază de trufe, unul dintre cele mai scumpe ingrediente din lume (un kilogram de trufe are un preț de piață de peste 1.000 de euro). Nicio surpriză, având în vedere că bucătarul șef, care lucrează de 15 ani pentru Hotel Ancora, este triplu laureat al campionatelor mondiale din domeniul culinar iar patiserul este campion mondial en titre la categoria „Bucătărie internațională“ și, respectiv, „Bucătărie ampezzană“. Printre atâtea distincții, Sartor își caracterizează hotelul, în glumă, ca fiind „un paradis pentru gurmanzi“, dar totodată „raiul“ celor care apreciază confortul și mâncarea fină.

HOTELUL LUI NIXON. Clienții fideli ai hotelului nu se uită la bani când vine vorba de confortul și mai ales de renumele hotelului. „Pentru clienții noștri de top, luxul este pur și simplu un mod de viață“, recunoaște Sartor. Ei nu se pot lipsi de vizita anuală la Cortina d'Ampezzo, ce durează în medie două săptămâni pe an. Pe lângă plimbările și excursiile în Alpii Dolomiți, atracția locului o reprezintă și câteva dintre cele mai vestite magazine din lume. Gucci, Guess, Paul & Shark, Le Noir, toate se află alinate de-a lungul arterei principale, Corso Italia, în mijlocul căreia se află hotelul. Flavia Sartor își justifică succesul și prin poziția excelentă: „Hotel Ancora atrage prin vechime, dar ceea ce este cu adevărat de invidiat este poziția lui privilegiată, în inima Cortinei“. De altfel, panorama Ancorei este cea mai râvnită din stațiunea situată la 1.225 de me-



Flavia Sartor este gazdă pentru 23.000 de oaspeți anual

tri: vedere spre piața principală și spre biserica din centrul orașului.

Cea mai mare realizare profesională este evidentă pentru Sartor. Nu are nevoie de timp de gândire și nici nu pare să numere în minte premiile sau veniturile din opt cifre. „Clientela exclusivistă pe care ne-am câștigat-o și care ne-a făcut celebri“, răspunde, fără să clipească. Un răspuns lipsit de falsă modestie și explicabil pentru cea care i-a găzduit de-a lungul vremii pe președintele american Nixon, pe Regina Belgiei, pe Princesesa Maria de Savoia precum și pe majoritatea șeicilor arabi. Hotel Ancora este afiliat la rețeaua hotelieră exclusivistă „Small Luxury Hotels of the World“ iar stațiunea în sine are un acces dificil atât la propriu, cât și la figurat. Nu există cale ferată, cel mai apropiat aeroport este la cel puțin cincizeci de kilometri, iar cel mai direct mod de a ajunge este pe șosea. Acest lucru nu pare însă decât să se adauge la farmecul local.

Toate obiectele ce decorează camerele și holurile sunt strânse, de-a lungul timpului, de Sartor, care nu se poate decide asupra locului sau obiectului preferat din ceea ce numește cu afecțiune „casa mea de lux, deschisă publicului“. În cele din urmă se oprește totuși asupra a două elemente foarte dragi: „Tavanul în stil habsburgic, recondiționat și stâlpii pictați în stil veneto“. Fiecare obiect poartă însă ceva din sensibilitatea de anticar a proprietarei.

Deloc întâmplător, arta și cultura sunt parte inseparabilă din istoria hotelului. Împreună cu actualul său soț, Renato, și cu scriitoarea italiană Milena Milani, Flavia Sartor a pus bazele unor expoziții periodice și a unui salon literar-artistic anual, eve-

nimente ce se „asortează“ cum nu se poate mai bine cu parfumul de vechi și cu stilul „ampezzano“ al hotelului. Unul dintre salonașele secundare ale hotelului se numește, de altfel, chiar „Taverna artiștilor“, fiind un loc relaxat, de întâlnire și discuții în jurul picturilor și sculpturilor expuse. Cât despre restul saloanelor cochete pe care le ascunde hotelul, acestea constituie locațiile preferate pentru reuniunile periodice ale unor cluburi renumite precum Lions sau Rotary.

În finalul întâlnirii cu Flavia Sartor, o întrebare născută dintr-o curiozitate firească se leagă și de numele hotelului. „Ancora“ sună mult mai apropiat de imaginea mării și a nisipurilor aurii decât de a unei stațiuni montane cunoscută ca „Regina Alpilor Dolomiți“. Explicația este la fel de fascinantă. „Hotelul Ancora a început în 1826 ca o berărie și un loc de popas în inima munților, iar titulatura se referea la statutul său de «ancoră de salvare» pentru călărăreții care traversau zona pe timp de iarnă și aveau nevoie să tragă la un han“, povestește Sartor.

De cel puțin o sută de ani, călărăreții singuratici au renunțat să mai poposească la Hotel Ancora, lăsând loc personalităților din „lumea bună“ în căutare de locații mai puțin umblate, cu circuit închis. Rețeta succesului Flaviei Sartor se regăsește în luxul sofisticat, lipsit de opulență. Îmbrăcată într-un costum tipic pentru regiunea Veneto, imaginea ei de gazdă care pregătește un desert delicios oaspeților se apropie însă, aproape imperceptibil, de atmosfera hanului de odinioară. La „Hotel Ancora“, nici măcar profitul cu șase zerouri nu pare un lucru ostentativ. **S**