



# Arrigo Cipriani

Questo libro è un manifesto. Un manifesto elegante, com'è nello stile del suo autore, Arrigo Cipriani. Ma non per questo meno battagliero di come un manifesto deve essere. Cipriani è uno degli italiani più conosciuti nel mondo. Non è solo il 'patron' dell'Harry's Bar di Venezia, ma un vero ambasciatore dell'accoglienza 'Italian Style' ai quattro angoli del pianeta, con le sue 27 attività aperte in oltre sessant'anni di lavoro (negli ultimi tempi affiancato dal figlio Giuseppe) e i suoi 3000 e più collaboratori. Il messaggio di questo manifesto è chiaro. Il turismo – che in Italia vale non meno di 70 miliardi di euro l'anno e che rappresenta con il suo indotto quasi il 12% dell'intero PIL – è accoglienza. Non sfruttamento del cliente, come troppo spesso facciamo nel nostro Paese.

*“Per oltre sessant'anni l'attività principale del mio lavoro è stata la ristorazione”* esordisce Cipriani nel suo libro. *“Un'attività essenzialmente di servizio. Tratterò l'argomento servizio legato al turismo inteso come offerta e non come fruizione di un terzo”*. L'accoglienza è un talento, una virtù, oltre che una cultura. Un talento che noi italiani storicamente possedevamo in misura

maggiore rispetto a qualsiasi altro Paese del mondo, e che progressivamente abbiamo smarrito. Questo è l'ammonimento di Arrigo Cipriani, che resta fedele a poche fondamentali regole. La prima, quella di mettere al centro



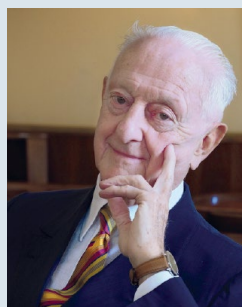
il cliente. Vuol dire trattarlo, più che come semplice 'turista' (parola ormai ambigua e a rischio di negative declinazioni) come 'ospite'. Rispetto, quindi, prima di tutto, e cura dell'ospite che arriva sul nostro territorio. Tra-

dotto in termini pratici, significa proporre un servizio, in qualsiasi situazione o luogo, che sia professionale da una parte, ma non privo di calore umano. Questo assunto fondamentale riguarda tutto il Belpaese, da nord a sud. E prima di tutto Venezia, che con i mali e le degenerazioni del turismo di massa si sta confrontando da decenni ed è ormai giunta al 'redde rationem' finale.

Venezia è Cipriani e viceversa. Perciò un libro di Arrigo non può non essere anche un omaggio struggente a Venezia; un'elegia, in questo caso, per una città quasi completamente perduta, prima di tutto nel suo capitale umano, gli abitanti. Ma proprio dalla città più bella del mondo può partire la rinascita dell'accoglienza italiana verso tutti coloro che vengono a visitarla. Riformare profondamente la modalità dei servizi turistici a Venezia è un compito al quale Cipriani chiama i giovani, che hanno energie fresche ma devono unire alla passione la dedizione. Dedizione e passione sono il connubio vitale che ha permesso ad Arrigo di dedicarsi per oltre sessant'anni alla soddisfazione dei clienti. Solo così, è il credo di Cipriani, questo bellissimo e faticoso mestiere può essere *“un servizio nella libertà”*.



ph. Luigi Costantini/A.P.



## Biografia

Arrigo Cipriani è nato nel 1932, l'Harry's Bar di Venezia nel 1931. Il padre di tutti e due: Giuseppe. Arrigo, bettoliere (come ama definirsi) e scrittore, dirige l'Harry's Bar da 66 anni. Ha scritto undici libri. Dodici con questo. Ama la vita, *“un regalo di lusso”* dice. Per la sua morte ha già preparato l'incisione per la lapide: *“Sto da Dio”*.