

NEWS

Diario di bordo di una reception

Cinque giorni al banco di un hotel di città.

12 agosto 2026, Tobias Engl



Lunedì

Le cinque domande le conosco a memoria. A che ora c'è la colazione, dov'è la spa, come arrivo alla stazione centrale, c'è un taxi, qui funziona il Wi-Fi. Rispondo con gentilezza, cento volte, e nel frattempo squilla il telefono. Da oggi nella lobby è appeso un nuovo schermo. Vedremo.

Martedì

Lo schermo mostra gli orari della colazione, il meteo, la strada per la spa, la partenza del treno suburbano. Una famiglia di Milano si ferma davanti, tocca la bandierina e legge tutto in italiano. Nessuno viene da me a chiedere. Oggi, per la prima volta dopo settimane, ho bevuto il caffè ancora caldo.

Mercoledì

Giorno di convegni. Tre gruppi, tre sale, e un tempo significava stampare cartelli, attaccarli alle porte e, a ogni cambio di sala, rifare tutto. Oggi i nomi degli eventi sono sulle porte stesse, su piccoli display, e quando il gruppo «Brenner GmbH» si è spostato all'ultimo momento nella sala più grande, è bastato un paio di clic. Il custode mi ha quasi abbracciata.

Giovedì

Un signore anziano, con problemi di udito, è venuto al banco incerto su dove fosse la sala colazioni. Gli ho indicato lo schermo, ho ingrandito i caratteri; allora ha annuito e ha sorriso. Momenti così restano. La tecnica li rende possibili senza mettersi in mostra.

Venerdì

Oggi un ospite mi ha chiesto un buon ristorante nel centro storico. Abbiamo parlato cinque minuti, della città, del suo concerto della sera. Un tempo non avrei avuto tempo, perché dietro di lui aspettava già la domanda successiva sulla password del Wi-Fi. Adesso la password è sullo schermo. E io ho di nuovo tempo per ciò per cui ho scelto questo mestiere.