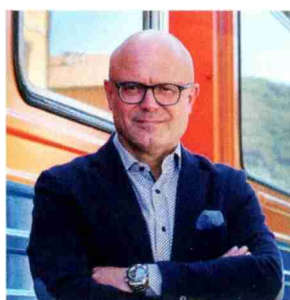


TICINO ECONOMICO

Un direttore alla guida, letteralmente

Lorenz Brügger racconta la strategia della Ferrovia Monte Generoso. Nei prossimi mesi verrà inaugurato il Buffet Bellavista, che potrà diventare un punto di ritrovo per i residenti. Non mancano le offerte per le PMI.

Intervista a cura
di Ticino Economico



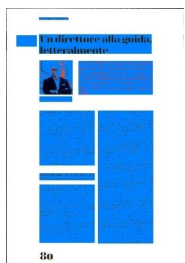
Lorenz Brügger,
CEO Ferrovia Monte Generoso

La cremagliera del Monte Generoso, l'unica del Ticino, ha ben 132 anni e ogni anno continua a portare in vetta numerosi passeggeri. Negli ultimi anni MGB - Migros-Genossenschafts-Bund (proprietaria dal 1941 dell'infrastruttura) ha investito molto (circa 50 milioni di franchi) tra la costruzione del Fiore di pietra di Mario Botta, inaugurato nel 2017 e il rinnovo della struttura ferroviaria (2019-2023). E oggi si può dire che è una delle attrazioni più note del Ticino e dell'intero Paese. A coordinare il tutto, da quattro anni, c'è Lorenz Brügger, un manager pieno di entusiasmo che ha anche una passione particolare che scoprirete leggendo l'articolo.

Direttore Brügger, lei è in azienda dal 2018, in che modo pensa di averla trasformata?

Un paio di premesse sono necessarie: pur essendo svizzero tedesco, il Ticino e il Monte Generoso li conoscevo già molto bene perché sono sposato con una ticinese doc da 27 anni. Inoltre, provengo da un altro settore e credo sia stato un vantaggio, perché all'inizio ho dovuto proprio imparare, quindi ho osservato ed ascoltato tutto con grande attenzione. Le decisioni sono arrivate più tardi, proprio sulla base di quanto avevo appreso.

Una delle cose più importanti che ho capito già nei primi mesi è che la cremagliera del Monte Generoso, molto nota e frequentata negli anni 50-60, col tempo aveva perso smalto. Erano soprattutto gli anziani della regione a ricordarla con affetto, mentre le nuove generazioni del Mendrisiotto non la sentivano più loro e non vi erano affezionati. Il mio primo obiettivo è stato quindi quello di riavvicinare il Monte Generoso alla popolazione locale, a tutta la popolazione senza differenza di età. Quindi è stato necessario, creare una nuova strategia, una guida, che passo dopo passo, conducesse all'obiettivo prefissato. Per questo motivo abbiamo creato una Road Map, in grado di adeguare l'offerta ai tempi e alle esigenze del mercato turistico che negli ultimi anni ha subito enormi cambiamenti. La costruzione del Fiore di pietra



ha segnato una svolta, un cambiamento che non potevamo ignorare continuando ad operare come nel passato quando c'era la vecchia struttura. È stato necessario dare un taglio netto al vecchio modo di pensare e di agire. Siamo quindi ripartiti da zero, con una nuova cultura aziendale, dotata di una nuova strategia sia per il marketing che per la comunicazione. Per rilanciare la destinazione turistica che comprende oltre alla cremagliera e al Fiore di pietra, anche il Camping Monte Generoso a Melano sulle rive del Lago di Lugano, c'è stato pure un ricambio importante del personale. Il Camping, per esempio, in passato, è stato un po' ignorato e tenuto poco in considerazione. Invece, per noi è un prodotto con un grande potenziale e lo ha dimostrato in questi anni di pandemia, raggiungendo obiettivi da record mai registrati in precedenza. Siamo certi che anche il Buffet Bellavista, chiuso dal 2013, attualmente in fase di ristrutturazione, diventerà un luogo fondamentale per gli escursionisti locali e stranieri. Gli obiettivi non si raggiungono mai da soli, ma sono sempre frutto di un rilevante lavoro di squadra. Per questo motivo, in questi anni abbiamo puntato molto sulla formazione del personale e sul suo coinvolgimento al cento per cento. Alla Ferrovia Monte Generoso, le quote rosa sono molto ben rappresentate persino nei ruoli chiave e tutte e tutti fanno il possibile affinché gli ospiti possano vivere un'esperienza unica.

Un grande cambiamento partito sin da subito quindi.

Sì, e oggi possiamo concentrarci sull'arrivo dei turisti durante la settimana, mentre nel week end, oltre ai turisti, la montagna viene goduta dalle persone della regione. In questo senso abbiamo consolidato gli eventi. Per esempio, il venerdì sera è dedicato ai giovani con il Sunset Apèro, il karaoke e i party e il sabato sera è riservato alle coppie con cene

romantiche o a tema come il Candlelight Dinner. Stiamo anche iniziando a pensare ad ampliare il fine settimana, organizzando le serate del giovedì con nuove proposte: in altre parole vogliamo arrivare a tutti con una destinazione sempre più attraente e conosciuta.

E il Buffet Bellavista quando sarà pronto?

Se i tempi saranno rispettati, per il prossimo autunno. Ma sicuramente sarà a pieno regime l'anno prossimo quando potrà tornare ad essere il punto di ritrovo dei "mo-mo", esattamente come lo era un tempo.

Sarà una baita moderna, semplice e fatta con materiali ecosostenibili, consona al paesaggio, al luogo e alla sua storia. Inoltre, sarà accogliente e aperta a tutti con una proposta enogastronomica legata al territorio.

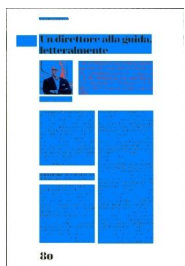
Il Fiore di pietra resterà importante per voi?

Sì, per noi resta un simbolo importante che viene riconosciuto in tutta la Svizzera grazie a diverse unicità: è la sola opera di Botta ad alta quota, 1704 metri in vetta al Monte Generoso, l'unico luogo in Ticino che ha una vista a 360 gradi tra Svizzera e Italia.

Ma tutto questo sarà inserito in un progetto ancora più ampio che promette di valorizzare ugualmente la cremagliera, il Buffet Bellavista e il Campeggio. Insomma, il Monte Generoso del futuro non sarà più solo il Fiore di pietra ma una destinazione a tutto tondo, un'esperienza completa.

L'enogastronomia di qualità resta un aspetto sul quale vi concentrerete?

Certo, continueremo con l'offerta del self-service e al quarto piano col ristorante gourmet, ma senza un cuoco stellato, perché per noi è il team che conta. Vogliamo che i clienti escano soddisfatti e consapevoli dell'importanza dei prodotti a km 0 sui quali puntiamo già da due anni, come i vini che sono esclusivamente ticinesi. A questo, aggiungeremo l'offerta del Buffet Bellavista.



In cima al Monte Generoso c'è anche una cappella, la utilizzate?

Durante l'anno celebriamo delle messe con Don Marco, il prete di Balerna, che subito dopo la funzione si lancia con il parapendio dal campo affianco al Fiore di pietra.

Ci teniamo moltissimo, tant'è che la somma ricavata dalla vendita virtuale dei pali della ferrovia, lanciata in occasione del suo 130esimo anniversario, è servita proprio per restaurare la chiesetta "Madonna della Provvidenza". Tantissimi ticinesi, soprattutto del Mendrisiotto, vi hanno aderito dimostrando il grande attaccamento alla cremagliera. Per loro ci sarà qualcosa in occasione dell'inaugurazione del Buffet Bellavista.

Come diceva all'inizio, puntate molto anche sui residenti.

Sì, e per questo stiamo lavorando anche sulla politica dei prezzi. Infatti, abbiamo sconti del 30% per i residenti in Ticino per tutta la stagione e interessanti pacchetti e offerte. Noi contiamo molto sul territorio e vogliamo davvero continuare ad ospitare i clienti autoctoni e far loro riscoprire questa meraviglia.

Lei, oltre a essere direttore, è diventato anche conduttore dei trenini della cremagliera. Com'è nata questa passione?

Le ragioni sono diverse: personalmente amo le sfide e questa mi ha intrigato parecchio. In secondo luogo, voglio capire fino in fondo il lavoro di tutti e le problematiche con le quali i miei collaboratori, quotidianamente, si confrontano. Guidare i nostri trenini a cremagliera mi permette, oltretutto, di avere un contatto diretto con i clienti e di sentire le loro reazioni a caldo.

Ho sempre pensato di andare in pensione intorno ai 60 anni per potermi godere il tempo libero.

Aver preso la patente di macchinista mi permetterà di mettermi a disposizione dell'azienda quando ce ne sarà bisogno.

Quali sono le sue sensazioni quando si siede al comando della cremagliera?

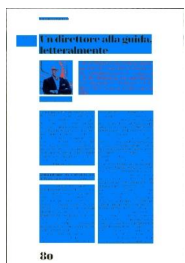
Devo dire che è come tornare bambino. Certo, bisogna essere molto lucidi e concentrati alla guida, ma nello stesso tempo è pure un'esperienza incredibile, sei lì davanti a tutto e a tutti e la natura e il paesaggio ti parlano, si raccontano. Ogni volta scopro cose diverse, sfumature, colori, angoli che non avevo mai visto prima e intanto guido un piccolo treno, ma è pur sempre un treno, carico di persone che sono totalmente affidate a me. Un miscuglio di sensazioni che mi danno una carica incredibile. Quella che mi serve, quando rientro in ufficio e indosso di nuovo gli abiti del direttore di un'azienda speciale... molto speciale.

Ticino economico si rivolge alle PMI. Quali sono le vostre offerte per le aziende?

È importante sottolineare che il Fiore di pietra nel 2021 è entrato nella top ten delle più belle location MICE di tutta la Svizzera ed è stata eletta come la migliore del Ticino, con il Sigillo di qualità "Eccezionale" dello Swiss Location Award.

Tenendo sempre in mente la visione di Gottlieb Duttweiler (il fondatore della Migros che acquistò la Ferrovia Monte Generoso nel 1941), per il quale *il lavoro e il piacere vanno a braccetto*, il Monte Generoso è la meta ideale per concretizzare la visione aziendale, per l'organizzazione di meeting, team-building, convention ed eventi lontano dallo stress cittadino, dalla routine quotidiana e nel rispetto dell'ambiente.

Oltre ai due ristoranti per eventi standing e banchetti, le terrazze panoramiche, la sala conferenze "Belvedere" può ospitare da 10 a 80 persone, personalizzabili secondo le esi-



genze dei clienti.

Poi, cosa molto importante, qui da noi le aziende hanno la possibilità di compensare le emissioni di CO₂ del viaggio in treno dei loro partecipanti, con un contributo di CHF 1 a persona che viene poi raddoppiato dalla FMG, grazie all'iniziativa "Cause We Care" di myclimate, alla quale aderiamo da oltre 2 anni.

www.montegeneroso.ch



