



Resort & Casino



NEWSLETTER

SVRC – www.saintvincentresortcasino.it

n. 13 – ANNO III

DECRETO BALDUZZI UN'OCCASIONE MANCATA

Il Decreto “Balduzzi”, recante disposizioni urgenti per promuovere lo sviluppo del Paese mediante un più alto livello di tutela della salute, ha completato con l’approvazione il proprio iter parlamentare. Essendo stata posta “la fiducia”, non sono stati inseriti emendamenti ed articoli aggiuntivi. E’ sostanzialmente un decreto che modifica parzialmente le regole del sistema sanitario nazionale, e che strada facendo ha finito con l’includere la tematica del contrasto alle ludopatie che hanno indubbiamente un profilo socio-sanitario per le gravi implicazioni sullo stato psicologico dei giocatori. Anche se - va detto subito - si tratta di un decreto che in gran parte rinvia ad altri provvedimenti le soluzioni, limitandosi su molte questioni a evidenziare un elenco dei problemi.

Così, mentre è utile la previsione del divieto di giocare presso gli esercizi pubblici sulle piattaforme messe a disposizione dai concessionari online, avremmo dovuto aspettarci una più approfondita regolamentazione del gioco on line, la cui espansione rischia di avvenire in modo incontrollato con gravi ripercussioni sulle famiglie.

Nulla viene detto sul tema delle famose distanze da osservare per i locali pubblici adibiti al gioco. Sarà un decreto del ministro dell’Economia e delle Finanze, di concerto con quello della Salute, a pianificare una ricollocazione dei punti di raccolta del gioco anche sulla base di criteri relativi alle distanze dai luoghi ritenuti “sensibili”: scuole primarie e secondarie, luoghi di culto, centri socio-ricreativi e sportivi.

E’ presente la pianificazione di diecimila controlli l’anno nelle sale slot e negli esercizi in cui si scommette da parte dei Monopoli di Stato (Agenzia delle Dogane e dei Monopoli dopo l’incorporazione), d’intesa con Siae, Polizia, Carabinieri e Guardia di Finanza (peraltro la Polizia locale potrà segnalare all’Aams le violazioni in materia durante le ordinarie attività di controllo). Ma è necessaria una norma per fare i controlli o non dovrebbero essere parte della normale attività degli organismi preposti? Evidentemente la cosa non è così semplice e, come insegnano le “grida” di manzoniana memoria, non sarà una legge in più a risolvere il problema.

Sul fronte della tutela dei minori viene introdotto il divieto della pubblicità dei giochi con vincita in denaro nei trenta minuti precedenti e successivi ai programmi televisivi e radiofonici rivolti ai minori, sulla stampa e in occasione di proiezioni cinematografiche per i minori. Ma non era meglio vietarla tout court? Nell’era della globalizzazione digitalizzata pensiamo davvero di proteggere con questa norma i nostri figli?

Troviamo più interessante la previsione che la pubblicità di giochi con vincite in denaro debba riportare in modo “chiaramente visibile” la percentuale di probabilità di vincita, anche se il tema della percentuale di vincita – soprattutto in relazione alle slot – dovrebbe diventare uno dei capisaldi di una norma sul gioco che intenda regolare in modo equo il mercato .

Troviamo assente anche una norma che avrebbe potuto decisamente dare più trasparenza ai giochi pubblici, quella che avrebbe dovuto imporre l’obbligo di segnalare chiaramente l’avvenuto pagamento dei jackpot o dei premi di maggior valore in tutti i giochi con vincite in denaro, in modo da comunicare al consumatore che partecipa nella speranza di quel premio che esso è già stato assegnato.

Sono saltati i sistemi automatici, con introduzione di tessera sanitaria o codice fiscale, per verificare la maggiore età del giocatore e dunque scoraggiare i minori a giocare. Il testo del provvedimento prevede che il ministero dell’Economia e delle Finanze, entro sei mesi dall’entrata in vigore della legge di conversione del decreto, emani un decreto per la progressiva introduzione obbligatoria di “idonee soluzioni tecniche” per “bloccare automaticamente” l’accesso al gioco da parte dei minori. Un obbligo futuribile quindi.

Non poteva certo essere questo decreto il testo unico in materia di gioco che le Case da Gioco auspicano da tempo. Poteva essere però l’occasione per alzare il velo sull’espansione del gioco che ancora ci si ostina a non chiamare “d’azzardo”. E quindi per iniziare a limitare un fenomeno prodotto dalla stessa azione dello Stato, che ha determinato e determina una incontrollata deriva sociale e che va ricondotto ai principi fondamentali dell’ordinamento italiano. Poteva anche essere l’occasione per riportare sotto una più corretta competenza istituzionale tutta una serie decisioni, controlli e regolamenti che oggi con troppa autonomia vengono riservati all’Azienda Autonoma Monopoli di Stato, che risponde a un interesse comunque di parte e che è inevitabilmente attratta in un sistema più di *business* che di responsabilità sociale. Ancora, poteva essere l’occasione per estendere in modo circostanziato e rigoroso la normativa anti-riciclaggio alle gaming hall, a partire dalla identificazione dei clienti per finire con la tracciabilità delle operazioni. Poteva essere, ma non è stato. Un’occasione mancata!

INDICE

- EDITORIALE
- IL CLIENTE AL CENTRO DEL RESORT
- PREMIO SAINT-VINCENT DI GIORNALISMO
- IN CUCINA CON...

Publicazione bimestrale a cura della Direzione Personale e Organizzazione

OCTOBRE 2012

E IL PROGETTO CONTINUA...

IL CLIENTE AL CENTRO DEL RESORT

INAUGURATA LA NUOVA HALL



Mercoledì 17 ottobre, nel rispetto dei tempi previsti, è stata aperta la nuova Hall del Casinò di Saint-Vincent.

Si tratta di un ulteriore e importante tappa del processo di rinnovamento che sta caratterizzando la Casino de la Vallée S.p.A., di un tassello in più da aggiungere al grande mosaico del nascente SAINT-VINCENT Resort & Casino.

La nuova Hall, oltre ad ospitare i servizi di accoglienza, Guardaroba, Customer Care, Segretariato e Ufficio Clienti VIP, dispone di un'area espositiva, che ospita il primo premio in palio per il Rally de Chemin de fer, una Aston Martin Vantage V8, e di un'ampia area dedicata al Merchandising, che verrà allestita nei prossimi 30 giorni.

Ad un grande *ledwall* è affidato il compito di raccontare, tramite le immagini, il susseguirsi di eventi e promozioni oltre ai progressi compiuti sul fronte dei lavori di ristrutturazione.

Per festeggiare l'evento, la clientela della Casa da gioco è stata invitata ad un Rinfresco nei nuovi locali.

PROSSIMA APERTURA PER IL CENTRO CONGRESSI

Il nuovo Centro Congressi Billia avanza prodigiosamente verso il futuro.

Sette sale, che potranno ospitare fino a 1100 persone, un universo con capienza da 10 a 580 posti; e poi, per non negarsi nulla, due sale espositive che messe insieme fanno 500 mq.

Lo stile business e le attrezzature tecniche di ultima generazione saranno le espressioni vincenti di una struttura per grandi eventi e riunioni private.

Perché organizzare convention significa viaggiare fuori dal convenzionale, offrire proposte articolate e ricche che sposano la qualità e la professionalità.

Il Centro Congressi Billia diventerà la location ideale in cui concentrare conferenze, riunioni di lavoro, meeting e seminari; supportato da un team dedicato a rendere perfetto qualsiasi evento.

Infatti il Centro Congressi ha sempre rappresentato, fin dalla sua nascita (che risale agli anni Ottanta), la sede storica ed il riferimento per appuntamenti congressuali e manifestazioni internazionali.

Ma c'è dell'altro in queste mura che evocano la Valle d'Aosta, con sale che prendono il nome dalle maestose montagne della terra in cui il Centro Congressi Billia vive.

La Sala Gran Paradiso, la più grande e spettacolare, in grado di ospitare fino a 580 persone sarà l'ideale per convention e spettacoli, dotata di impianti audio e video, oltre che di camerini per gli show.

La Sala Cervino, attrezzata per ogni tipo di evento, grazie ad una parete mobile, che può essere divisa in due salette minori.

Le Sale Grivola 1 e Grivola 2, perfette per ospitare piccole riunioni private per un massimo di 8 posti.

E infine la Sala Monte Bianco, la Monte Rosa e la Zerbion.

Il Foyer Gran San Bernardo sarà l'ideale per cocktail di benvenuto, coffee break ed esposizioni, mentre il Foyer Piccolo San Bernardo potrà essere utilizzato come area espositiva, personalizzabile su richiesta.

Lo staff commerciale proporrà pacchetti su misura in cui, oltre alle riunioni, ci sarà spazio per uscite in montagna, visite ai castelli, pranzi per assaporare le delizie valdostane.

Perché al Saint Vincent Resort & Casino si costruiscono esperienze magiche, tutte da scoprire...



IL SISTEMA INTEGRATO PER LA REGISTRAZIONE DEI CLIENTI

A supporto del cambiamento in atto, che garantisce la centralità del cliente, dalla metà di ottobre è disponibile il nuovo sistema di gestione della clientela all'interno del Resort che integra la struttura informatico/tecnologica attuale e futura operante all'interno del Resort stesso.

Negli anni 2010 e 2011 è stato realizzato e messo in produzione il progetto di Customer Relationship Management del Casinò (CRM), che ha fissato le basi per una nuova modalità di gestione del cliente all'interno della Casa da Gioco, e che ha consentito da subito di fruire di questi benefici.

E IL PROGETTO CONTINUA...

IL CLIENTE AL CENTRO DEL RESORT

Con l'inizio del 2012 si è dato seguito al progetto Hotel Cube International per la nuova gestione alberghiera e, terminata la realizzazione, con la metà del mese di ottobre 2012 è stato messo in produzione.



Questo ultimo progetto, oltre a produrre un cambiamento radicale della gestione alberghiera, consentirà di gestire in modo nuovo ed in linea con il progetto CRM di Casinò il cliente all'interno di tutti gli ambienti alberghieri e di ristorazione previsti, poiché dispone del Customer Relationship Management dell'albergo.

Nell'anno 2013 si darà corso al progetto di Customer Relationship Management del Resort, che significa l'unione, sviluppo e potenziamento delle informazioni e dei dati del cliente all'interno del Resort oltre ogni singolo "ambiente". Al momento il data base anagrafico generale del cliente, su cui si appoggia il CRM, è diventato unico per tutti gli ambienti informatici all'interno del Resort, siano essi già disponibili che in fase di progettazione, difatti, quando un cliente si presenta presso un qualsiasi punto di accoglienza, come ad esempio il

Segretariato del Casinò o il Front Office del Parc Hotel Billia, tutti i dati e tutte le informazioni dello stesso vengono rese disponibili per tutti gli addetti sui terminali dei diversi punti di accoglienza.

Questo cambiamento rende ancora più importante e delicata l'attività di inserimento e aggiornamento dei dati di ogni singolo cliente, considerando che qualsiasi addetto attraverso le apposite applicazioni disponibili nei vari ambienti all'interno del Resort può inserirli e/o modificarli, e che queste informazioni in tempo reale saranno rese disponibili a tutti gli altri addetti del Resort.

Il sistema presenta una soluzione completamente innovativa per tutto ciò che concerne la gestione del cliente nel Resort, infatti anche oltre i diversi punti di accoglienza tradizionali ad esempio il Segretariato del Casinò e il Front Office del Parc Hotel Billia, il cliente sarà individuato e "trattato" anche negli altri points of sale come ad esempio Bar, Ristoranti, Merchandising, SPA e Sale da Gioco del Casinò.

Diventa importante sottolineare come tutto questo sistema di informazioni centralizzato sia integrato anche con l'avanzato sistema domotico installato negli hotel (key system, pay tv) e con il moderno Booking Engine, che consente la commercializzazione

delle tariffe, delle offerte e la prenotazione delle camere degli hotel direttamente tramite web.

Questo fondamentale strumento aziendale diventa quindi il fulcro operativo per gestire in maniera più efficiente e rapida il cliente nel contesto Resort & Casinò.

Dalla parte del cliente il progetto è di supporto anche al miglior trattamento dello stesso, procurandogli il minor disagio possibile all'interno degli ambienti del Resort.

IN BREVE...

PREMIO ST. VINCENT DI GIORNALISMO

Giovedì 27 settembre, al Parc Hôtel Billia, ha avuto luogo la cerimonia di consegna del Premio Saint-Vincent di Giornalismo, 45a edizione, che dal 1960 gode dell'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica ed è promosso dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta, dall'Ordine Nazionale dei Giornalisti, dalla Federazione Nazionale della Stampa Italiana e dal Casinò della Vallée.

Sono stati individuati come vincitori dell'edizione 2011 del Premio:

- **Gianpaolo Pansa** come giornalista che, distinguendosi con la propria attività, nel corso degli anni, ha contribuito al prestigio della categoria (premio alla carriera);
- **Mario Calabresi** (Direttore de La Stampa) come giornalista autore o promotore responsabile delle migliori inchieste o servizi speciali o titolare di rubriche specializzate pubblicati su quotidiani italiani (carta stampata);
- **Lucia Annunziata** (Rai) per la televisione, quale giornalista titolare di servizio o programma di informazione redattore elo televisivo-cineoperatore, autore dei migliori servizi o curatore del miglior programma di network televisivi nazionali, comprese le sedi Regionali Rai e i canali satellitari;
- **Luigi Contu** (Direttore Agenzia Ansa) come Direttore della testata che in Italia e nel mondo ha dedicato la propria attività allo sviluppo dell'informazione in rete, con particolare applicazione nel settore multimediale.

Nel programma della giornata si è svolto un incontro dibattito sul tema "Non c'è più il giornalismo di una volta: internet, social network e 2.0, sfide e risorse della nuova informazione", moderato dal professor Arnaldo Colasanti, al quale sono intervenuti i giornalisti premiati.



INTERVISTA A GIANCARLO DUCE CHEF DEL RISTORANTE GRAND HOTEL BILLIA IN CUCINA CON...



Continua la serie delle interviste ai nostri chef con una chiacchierata in compagnia dello Chef **Giancarlo Duce**.

Sintetizzando le principali notizie biografiche: ricordiamo che è nato a Saronno nel 1961 e ha

lavorato nelle cucine dei grand hotel delle principali località turistiche italiane, da Porto Cervo all'Isola d'Elba, da Sestriere a Cervinia e Courmayeur. Infine dal 1990 è approdato stabilmente a Saint Vincent, dove attualmente ricopre il prestigioso incarico di 1° Chef del Ristorante del Grand Hôtel Billia. Inoltre lo Chef Giancarlo Duce è stato insignito nel 2005 dal Centro Studi d'Arte Culinaria e dall'Associazione Cuochi Italiani del prestigioso riconoscimento di *Maestro di Cucina* ed è molto conosciuto a livello nazionale ed internazionale.

Mentre stai lavorando ci permettiamo di raccogliere qualche tua riflessione. I lettori della newsletter vogliono sapere qualcosa di te. La nostra prima curiosità riguarda la "vocazione" per il mestiere del cuoco, sappiamo che significa sacrificio e passione: perchè hai intrapreso questa professione?

Avevo le idee molto chiare al riguardo, infatti ricordo che dopo la seconda media volevo saltare il terzo anno e frequentare subito la scuola alberghiera.

E come è andata a finire?

Che in giovanissima età sono entrato in cucina e sono stato formato da chef caratterialmente molto diversi tra loro, da quelli più severi ad altri più flessibili. L'esperienza mi ha poi insegnato che si ottengono maggiori risultati mantenendo con i ragazzi della brigata di cucina un comportamento di complicità. Scambi di opinione, critiche, consigli sulla creazione di nuovi piatti. Tutto questo per raggiungere lo stesso obiettivo finale: la soddisfazione del cliente.

Adesso una domanda scontata: quali sono i lati positivi della professione e gli aspetti più pesanti dell'attività di cuoco?

Di positivo sicuramente il fatto che non è una professione monotona. Ogni giorno c'è qualche cosa di nuovo da imparare o da poter sperimentare per la creazione di nuovi piatti. Di contro, in questo lavoro bisogna sacrificare parecchio tempo libero, festività e tempo alla famiglia. Però ...se è passione...

A quanti vogliono conoscere il tuo stile come definiresti la cucina dello chef Duce?

Uno sviluppo moderno della cucina italiana, che credo sia la più varia e ricca, pur senza nulla togliere alle altre cucine del mondo.

Cos'è cambiato nel tuo modo di fare cucina in questi anni?

Il lavoro del cuoco prevede di trasformare le materie prime in molteplici preparazioni culinarie, attraverso una serie di operazioni quali lavaggio, taglio, cottura, presentazione. Rispetto al passato sono cambiati i modi, le tecniche, le attrezzature, i tempi e i sistemi di cottura con cui queste operazioni vengono eseguite.

Qual'è la tua specialità? Il piatto forte, quello più creativo, il più interessante?

Non esiste un piatto in particolare. Tutti quelli che preparo mi piacciono o so che sono graditi ai nostri clienti.

Da che cosa sei ispirato nella creazione di un nuovo piatto?

Mi piace scomporre gli ingredienti dei piatti tradizionali o classici e riproporli in maniera diversa, con nuove tecniche di cottura e qualche tocco innovativo.

Ci dici qual'è la ricchezza maggiore offerta dal territorio italiano sulla tavola?

Una varietà di formaggi e salumi invidiabile.

Ci riveli un piatto o un cibo locale che reputi sottovalutato?

Il salame di patate (sanguinaccio). Si presta a diverse preparazioni.

Salutiamo lo Chef Duce e gli chiediamo di rivelarci un suo desiderio segreto: che si presenti al tavolo il cliente che non ha avuto e per il quale ha sempre sognato di cucinare...

Ho vissuto le presenze dei divi del cinema in occasione delle consegne delle "Grolle d'oro" ed un mio sogno segreto è sempre stato quello di avere a tavola il grande Ugo Tognazzi, provetto cuoco, che sapeva apprezzare la buona tavola; purtroppo è scomparso troppo presto, proprio nell'anno del mio arrivo al GHB.

(Marco Bonelli)

CODE DI GAMBERONI SAUTÉ AI POMODORINI PACHINO IN ZUPPETTA DI FAGIOLI NERI

INGREDIENTI (per 4 persone)



n. 12 gamberoni,
gr. 200 fagioli neri secchi,
n. 12 pomodori pachino,
gr. 40 cipolle bianche,
gr. 30 pancetta arrotolata,
gr. 150 pomodori a grappolo,
aneto a mazzetti,
sale e pepe,
brodo vegetale,
olio extravergine d'oliva.

PROCEDIMENTO

- Mettere a bagno in acqua fredda 24 ore prima i fagioli neri.
- Tritare la cipolla, tagliare la pancetta a piccoli pezzi e far rosolare con olio extra-vergine d'oliva.
- Aggiungere i fagioli scolati, il pomodoro a pezzi, coprire con brodo. E portare a cottura.
- Tenere da parte qualche fagiolo e frullare il tutto fino ad ottenere una crema.
- Sgusciare i gamberoni e pulirli dalla testa e il carapace.
- Far rosolare i gamberoni in olio extra-vergine d'oliva con uno spicchio d'aglio, aggiungere i pomodorini tagliati in quattro, salare e pepare.
- Versare la zuppetta in un piatto fondo, adagiarvi sopra i gamberoni e i pomodorini; guarnire con i fagioli interi, un rametto di aneto ed un filo di olio extra-vergine d'oliva.