

www.hoteldomani.it

PERSONAGGI | IDEE | STORIE | PROGETTI

05

ISSN 1121-0001
Mensile - Anno LIII
maggio 2026



HOTEL

D O M A N I



OSPITARE CON CURA

LE DEFINIZIONI DEL NUOVO LUSSO
TRA VALORI TANGIBILI E INTANGIBILI

ANTONELLA PUGLISI

LE SLIDING DOOR CHE APRONO UN MONDO

DOVE I CANI SONO GLI OSPITI D'ONORE

COME SI COSTRUISCE UN'ACCOGLIENZA PET FRIENDLY

UNA CARRIERA A *mano libera*

Prima ingegnere e consulente, poi giramondo e General Manager, da pochi mesi al timone del Mezzatorre Hotel & Thermal Spa: Antonella Puglisi racconta una carriera costruita tra quattro continenti, cambi di rotta e scelte controcorrente, per un viaggio al centro dell'ospitalità

di **Gianluca Miserendino**

Tra tante carriere che sembrano disegnate con squadra e righello, alcune assomigliano piuttosto a rotte tracciate a mano libera, con qualche deviazione improvvisa e benedetta, specie se si usa il cuore come bussola e la curiosità come astrolabio. La traiettoria professionale di Antonella Puglisi appartiene senza dubbio alla seconda categoria: ingegnere per formazione, consulente per mestiere, viaggiatrice per inclinazione e manager dell'ospitalità per scelta, arrivata, come accade nelle storie migliori, quasi per caso. Perché a volte basta una vacanza, una conversazione al momento giusto e l'idea che dietro un hotel ci sia molto più di una hall ben arredata: un sistema complesso, fatto di persone, processi, intuizioni. Fatto di vita. Da lì in poi, il passo tra un'isola del Pacifico e il Golfo di Napoli può essere

sorprendentemente breve. Oggi, al timone del Mezzatorre Hotel & Thermal Spa, Puglisi porta con sé uno sguardo allenato a chiamare per nome i luoghi, e un vocabolario adatto a dar loro del tu. Più che adattarsi ai contesti, sembra volerli attraversare, comprenderli e solo dopo - con una sensibilità per nulla improvvisata - decidere come starci dentro. Perché alcune traiettorie non si spiegano: si riconoscono, strada facendo.

Da ragazzina si immaginava a lavorare in hotel?

Il piano che avevo in mente per me stessa non prevedeva in alcun modo una carriera nell'ospitalità, e da liceale mi vedevo piuttosto come ingegnere aerospaziale. Le mie scelte formative sono state conseguenza del mio disegno, e per l'università sono scap-

pata dalla mia Viterbo - che adesso adoro e consiglio a tutti, ma che ai tempi mi stava stretta - così come i miei erano fuggiti da Messina, tanti anni prima. Piuttosto che Roma o Perugia, ho scelto di studiare a Padova, alla sede distaccata di Vicenza. Di nuovo una città piccola, un gioiellino architettonico che però aveva poco da offrire e dal quale andar via il pri-

ma possibile. Tant'è che ho portato a termine gli studi molto velocemente.

Ed è subito laurea.

Sì, ma ai colloqui post-laurea mi sono scontrata con la realtà italiana di fine anni '90. Sul curriculum mi presentavo come ingegner Puglisi, e tutti si aspettavano un uomo, non una ragazza bionda. C'era sempre qual-

Carta di identità

Nata a Viterbo da genitori siciliani, dopo la laurea in Ingegneria Antonella Puglisi ha iniziato la sua carriera professionale in Ernst & Young Consulting (in seguito Capgemini Consulting), dove ha maturato una solida competenza manageriale, trasferita poi nel mondo dell'ospitalità in alcune delle destinazioni più remote e fragili al mondo, tra cui il Tavanipupu Private Island Resort nelle Isole Salomone e il Song Saa Private Island in Cambogia. In seguito, è stata GM del Clayoquot Wilderness Lodge, in Canada. Nel 2020 è tornata in Italia per prendere parte al progetto di ospitalità della Conte Tasca d'Almerita come GM del Capofaro Locanda & Malvasia a Salina, nelle Isole Eolie, e Director of Hospitality per le altre tenute del gruppo. Da fine gennaio 2026 è al timone del Mezzatorre Hotel & Thermal Spa.



cosa che non andava, nel mio profilo, mettiamola così. Ho deciso quindi di continuare a studiare iscrivendomi a un master a Tor Vergata, che vede tra gli sponsor Ernst & Young, società con la quale ho cominciato una carriera nella consulenza, prima come stagista e poi come analyst consultant e infine manager, passando in Capgemini.

L'ospitalità era ancora più lontana.

Relativamente. Perché ogni volta che c'erano progetti in trasferta di cui occuparsi ero sempre la prima ad alzare la mano, proprio mentre i miei coetanei iniziavano a metter su famiglia, ad avere legami e a non volersi spostare. Tra missioni e ferie fuori stagione ho iniziato a trascorrere - con piacere - più tempo negli hotel che a casa. Finché troppi progetti con base a Roma - rischiavo di impazzire a restare ferma - mi hanno convinta che era giunto il momento di mollare il mondo delle consulenze. Per passare a cosa? Non ne ero certa, finché non è arrivata una vacanza in un resort in Vietnam, che mi ha aperto un mondo.



SONO STATA FORTUNATA PERCHÉ HO POTUTO OPERARE IN CONTESTI DOVE LE PERSONE, LA COMUNITÀ LOCALE, LA NATURA SONO PREDOMINANTI

Antonella Puglisi ha preso in mano le redini del Mezzatorre Hotel & Thermal Spa di Ischia lo scorso gennaio



Cioè?

Chiacchierando con il General Manager ho compreso che in fondo dietro un hotel c'è un'azienda non dissimile da quelle petrolifere per le quali facevo consulenza. Cambiava certamente il prodotto, il dimensionamento e il modo di lavorare. Ma ho capito che potevo farne il mio lavoro, a patto di formarmi a dovere, da "secchiona" quale ero e sono. Ho quindi cercato un master per poter "travasare" le mie skill dalla consulenza al mondo dell'ospitalità, senza dover ricominciare da zero, e tra École hôtelière de Lausanne e la University of Queensland di Brisbane ho deciso di fare il salto - un po' folle per una persona già adulta - verso l'Australia.

Avventura batte prossimità.

Sì. L'ho presa come una sliding door da affrontare con spirito, anche se il master era a larghissima maggioranza per ragazzi cinesi, con pochissimi europei. Ho aperto una scommessa con uno dei docenti, che mi aveva detto: "Per quanto tu sia brava, nell'ospitalità dovrai fare la gavetta e partire dalla reception". E invece durante una vacanza alle isole Salomone, la proprietaria mi ha offerto un posto di lavoro per il dopo-master. E io ho accettato, iniziando la carriera nell'ospitalità da Resort Manager su un'isola privata.

Scommessa vinta.

Esattamente. Io la gavetta l'avevo già fatta, anche se in un altro settore. E poi dentro di me resto ingegnere e consulente: una persona efficiente, super produttiva, che scompone il processo e ottimizza. E questo ho fatto anche con il mio destino. Gli anni successivi sono stati un susseguirsi di opportunità che ho deciso di scartare o cogliere, come quando - per motivi familiari - ho dovuto riavvicinarmi all'Italia, trasferendomi dalle isole Salomone in Cambogia.

Un super avvicinamento.

Cambogia-Viterbo, che ci vuole...

In effetti... ma tornare in Italia è diventato molto più semplice. Da lì sono andata a lavorare in Canada, per poi tornare in Italia, per quello che doveva essere solo un passaggio verso lo Sri Lanka. Ma la pandemia mi ha bloccata, aprendomi un'opportunità alle Eolie, proprio dove avevo trascor-



NON SONO UNA MANIACA DEL CONTROLLO, MA NOTO I DETTAGLI E MI PIACE VEDERE COI MIEI OCCHI, COMPRENDERE, ANDARE IN AIUTO



La proposta gastronomica del Mezzatorre si articola nel Ristorante La Torre, che interpreta la tradizione campana con un tocco creativo, e il più informale Ristorante & Bar La Baia

so tutte le mie estati fin da quando ero bambina. E, contro le mie aspettative, sono rimasta felicemente nel mio Paese. Fino all'approdo ad Ischia, pochi mesi fa, con Pellicano Hotels. E adesso penso di non muovermi più.

Un impegno importante, per una persona con il suo Dna.

Sì, ma sono convinta. Ho lavorato e vissuto in quattro continenti, vedendo tutto ciò che volevo e rispondendo alle opportunità che mi davano modo di scoprire e conoscere luoghi autentici. Le mie esperienze hanno molto in comune: posti remoti, incontaminati, su isole o comunque sull'acqua, in proprietà indipendenti che permettono un rapporto diretto con la persona o la famiglia proprietaria. Senza nul-

la togliere alle multinazionali e ai loro board, ho sempre avuto bisogno di queste relazioni senza intermediazioni, verso l'alto come verso il basso.

C'è stata un'esperienza che più di altre ha formato la professionista che è oggi?

Non ce n'è una che supera le altre. In ogni mia esperienza professionale mi ha accompagnata la voglia di uscire dalla comfort zone, mettermi in discussione, superare ogni pregiudizio e aprirmi ai luoghi, scegliendo strutture immerse nella cultura local e per nulla "staged". Anche a costo di provare il crash culturale di tornare in Occidente dopo aver respirato a fondo la filosofia dell'Oceania e del Sud-Est asiatico. Sono stata for-

Parte di Pellicano Hotels, l'albergo ischitano nasce da una torre aragonese del XVI secolo e coniuga storia, natura e benessere termale in un'atmosfera di raffinata italianità



tunata, in questo, perché oggi il turismo propone spesso una autenticità finta, lontana dal genius loci, mentre ho voluto e potuto operare in contesti dove le persone, la comunità locale, la natura sono predominanti.

Vale anche per Ischia?

Certo. Su questa ricerca di senso e di verità ho trovato in Pellicano un discorso già molto avanzato. Nel Tirreno come sull'Oceano Pacifico, per me è dirimente non imporre mai la cultura dell'albergo sul luogo, ma farsi guidare dal luogo e abbracciarne i valori, per poi condividerlo con viaggiatori che magari hanno

già visto e provato tutto, ma che poi sono sempre alla ricerca di luoghi autentici in cui potersi riconnettere con sé stessi e con la natura.

Qual è la prima qualità che le viene riconosciuta?

La capacità di ascolto. Vivere in realtà che hanno spostato i miei confini mentali mi ha reso ancora più sensibile a ciò che mi circonda: assorbo come una spugna l'energia dei luoghi, delle persone, delle relazioni e del clima che attraversa l'aria... Questo accade anche sul lavoro, e mi permette di avere la capacità di relazionarmi in modo aperto con tutti.

Da manager è capitano in prima linea o manager che regala il proscenio agli altri?

Penso a me stessa come alla prima sul campo. Il mio ufficio al Mezzatorre ha la vista più bella del mondo, ma ho già avvisato che mi ci troveranno poco. Sarò più spesso in giro, anche perché un hotel con spazi esterni tanto grandi e belli va vissuto il più possibile. Non sono una maniaca del controllo, ma noto i dettagli e mi piace vedere coi miei occhi, comprendere, andare in aiuto. Non sono una persona da ufficio, insomma: va benissimo la riunione, ma allineiamoci in cinque minuti e poi torniamo sul campo. Dove però è giusto lasciare il palcoscenico al team, che è quello che fa la differenza, in ogni contesto di ospitalità.

Quando è ospite, qual è la prima cosa che nota in un hotel?

Se chi ci lavora sta bene. Da un'interazione, da un sorriso e dalla forma che disegna sul viso, da un gesto che va incontro all'ospite traspaiono l'intenzione e la felicità - o la non felicità - di essere ambasciatori di una certa realtà. Anche l'hotel più immacolato, ligo alle procedure operative e privo di difetti trova la sua cartina di tornasole nel personale al lavoro. E questo vale anche per gli hotel che dirigo.

Vista la sua esperienza in contesti molto naturali, fino a che punto ritiene possibile un turismo davvero sostenibile?

Bisogna essere onesti, e partire dalla premessa che il turismo inquina molto, che l'impatto zero è pura utopia e che ogni scelta che facciamo comporta una footprint. Ma se ragioniamo in termini di tripla bottom line - sociale, ambientale ed economica - qualcosa possiamo fare, ad esempio rispetto alle comunità nelle desti-

nazioni ad alta vocazione turistica. E proprio il concetto di "far bene alle persone" è uno dei valori essenziali de "Il dolce far bene", la visione di sostenibilità di Pellicano Hotels.

Ad esempio?

Attraverso il turismo si può offrire alle persone, sia direttamente che indirettamente, la possibilità di restare nel proprio luogo di origine. Al Mezzatorre in questo senso accade già una cosa bellissima: c'è un livello di turnover dello staff stagionale praticamente nullo, in netta controtendenza rispetto all'Italia e al mondo. Ci sono ragazzi ischitani che invece di andarsene, tornano ogni anno per la stagione estiva al Mezzatorre, senza considerarlo un "lavoretto" ma fieri di far parte di questa realtà, che per quest'isola è una grandissima risorsa. Significa che l'azienda sta veramente investendo per il loro benessere, per farli restare. Riescono a entrare in profonda relazione con gli ospiti e questo li rende un punto di forza che fa tornare quegli ospiti anche l'anno successivo. Perché quelle persone sono Ischia. E incontrare l'autenticità di un luogo è la mia idea di lusso.

Come ama trascorrere il suo tempo libero?

Anche quando non lavoro, l'immersione nella natura è il mio primo pensiero. Sono un'appassionata di stand up paddle - non vedo l'ora di scoprire Ischia dal mare - e una gran camminatrice. In più, ho adottato due cagnolini: una femmina, Ollie, canadese della Columbia britannica, con la quale parlo in inglese; e Bianco, che invece è calabrese.

C'è chi dal suo essere giramondo racimola calamite, e chi invece pets dei due mondi.

Esattamente. Banale mai.