

ICON COLLECTION LANCIA "TI ASCOLTO": UMANIZZARE IL LAVORO PER TRASFORMARE L'OSPITALITÀ

Pubblicato il 2 Luglio 2025 di Alessandra Giardino



Categoria: [POLITICA](#), [SCUOLA](#), [SINDACATO](#), [ECONOMIA](#)



Un progetto innovativo che mette le relazioni al centro dell'esperienza aziendale

In un'epoca in cui la differenza tra un soggiorno ordinario e un'esperienza memorabile si gioca sulle relazioni umane, il gruppo **Icon Collection**, che gestisce cinque strutture d'eccellenza in Toscana, alza l'asticella dell'ospitalità con un'iniziativa pionieristica: il Progetto "Ti Ascolto". Ma non si tratta solo di customer care. Il progetto nasce dalla volontà profonda di rinnovare la cultura aziendale dall'interno, facendo dell'ascolto diffuso un pilastro identitario del gruppo. In Icon Collection ogni voce conta: quelle degli ospiti, certamente, ma soprattutto quelle dei collaboratori ossia degli "Ospiti interni". Perché un'accoglienza autentica parte da chi, ogni giorno, la rende possibile.

Il cuore pulsante di questo cambiamento è un ruolo inedito e sorprendente: quello del **filosofo aziendale**. Non si tratta di un consulente d'immagine o di un coach motivazionale, ma di un **facilitatore di senso**, una figura capace di leggere in profondità le dinamiche umane, promuovendo riflessione, dialogo e consapevolezza all'interno dell'organizzazione. La filosofia varca le soglie degli hotel non come esercizio astratto, ma come **pratica viva**, che aiuta a dare voce alle emozioni, a coltivare domande autentiche e a trasformare la complessità quotidiana in una risorsa di crescita. In questo contesto, **le differenze non sono ostacoli da gestire, ma ricchezze da valorizzare**, tessendo una trama relazionale basata su ascolto, empatia e autenticità.

"Ascoltare significa sospendere il giudizio per creare uno spazio in cui l'altro possa davvero esistere", afferma **Alessandro Guidi**, filosofo aziendale del progetto. *"Con Ti Ascolto non vogliamo solo migliorare la comunicazione interna: vogliamo trasformare il modo in cui viviamo e costruiamo le nostre relazioni lavorative ogni giorno".*

Il filosofo non è lì per offrire soluzioni preconfezionate o dettare linee guida: il suo compito è **creare spazi di riflessione autentica**, contesti relazionali in cui i team possano **esprimersi liberamente**, senza timore di giudizio. La sua presenza invita a rallentare, a porre domande vere, a dare dignità al sentire di ciascuno.

La missione è semplice e rivoluzionaria allo stesso tempo: **far sentire ogni persona vista, ascoltata, valorizzata** nella sua unicità. In questo terreno fertile, crescono fiducia, empatia e una nuova forma di leadership distribuita, dove **la responsabilità non è imposta, ma scelta**. È così che prende vita una cultura organizzativa capace non solo di funzionare meglio, ma di **mettere al centro il senso profondo del lavorare insieme**.

Elemento cardine del progetto è l'istituzione dello **Sportello dell'Ascolto**, uno spazio riservato e non

giudicante, dove ogni "Ospite interno" può confrontarsi con le **Umane Risorse** su vissuti, difficoltà o desideri. Incontri individuali su prenotazione, protetti da totale riservatezza, pensati per coltivare benessere e dialogo profondo.

In parallelo, il progetto prevede **rituali relazionali quotidiani**, come brevi meeting di inizio e fine turno, e **workshop esperienziali** su ascolto attivo, gestione delle emozioni e comunicazione non violenta.

"Crediamo che un'organizzazione sana sia prima di tutto un luogo in cui le persone possano esprimersi, sentirsi accolte e partecipare attivamente", dichiara **Federico Ficcanterri**, CEO con il cugino Riccardo di Icon Collection. *"Con Ti Ascolto vogliamo costruire un ambiente di lavoro più umano, dove la qualità dell'ospitalità cominci da dentro"*.

"Ti Ascolto" non è solo un progetto interno: è un modello di ospitalità evoluta. **Un'azienda che sa ascoltare i propri collaboratori saprà accogliere i propri ospiti con autenticità e calore.** Per Icon Collection, innovazione non significa solo tecnologie o servizi, ma **cura delle relazioni**.

Un imprenditore ha il dovere, e soprattutto la responsabilità, di innovare. Non si tratta solo di migliorare il prodotto, ma di valorizzare l'intero ecosistema lavorativo. *"A chi è con noi, a chi vorrà unirsi e a chi condivide la nostra ricerca dell'eccellenza, vogliamo dire con chiarezza: innovare, per noi, significa creare un ambiente in cui ciascuno possa dare il meglio di sé. La nostra idea di innovazione va oltre il prodotto — espressione di un lusso sobrio e consapevole — e si riflette in una cultura del lavoro centrata sulla persona, sul rispetto e sulla qualità delle relazioni"* continua **Federico Ficcanterri** e conclude affermando: *"Siamo convinti che la soddisfazione dei nostri ospiti esterni dipenda dal benessere dei nostri ospiti interni. Solo un team motivato, appassionato e orgoglioso può offrire esperienze davvero indimenticabili. Questa è la nostra visione. Questo è il nostro impegno quotidiano"*.

Con questo progetto, il gruppo toscano si candida a diventare un punto di riferimento nazionale per chi crede che il futuro dell'hôtellerie passi dal coraggio di umanizzare l'impresa.

