

«Alitalia avanti con la svolta sul cliente». Dopo l'addio di Cassano, Montezemolo annuncia l'accelerazione sul piano: «Non solo slogan, l'attenzione ai passeggeri sarà alta».

ROMA Nove mesi non sono tanti per fare il bilancio di una svolta come quella decisa da Etihad per Alitalia. Ma sono abbastanza per dire che il successore di Silvano Cassano, dimissionario a sorpresa, questa volta dovrà centrare in pieno l'obiettivo e cioè «dare ai clienti la percezione netta del cambiamento». Evidentemente molto più di quanto non l'abbia fatto Cassano, fanno notare fonti vicine al dossier. Già, perchè la strategia non cambia. Il piano definito un anno fa per Alitalia con l'ingresso di Abu Dhabi nel capitale rimane la traccia da seguire. Si tratta, però di rendere «visibile» il cambio di passo. Ecco perchè c'è chi è convinto che l'individuazione del nuovo timoniere passerà anche da una valutazione più profonda del ruolo di Luca Cordero di Montezemolo, oggi cosciente che c'è «ancora molto da fare» e deciso a puntare ancora di più sull'attenzione al cliente», come ha sottolineato ieri dopo aver accompagnato il Papa in partenza per il viaggio apostolico a Cuba e in Usa.

Ad oggi il presidente della compagnia ha raccolto ad interim tutte le deleghe di Cassano, ma l'ex presidente della Ferrari potrebbe avere un ruolo più ampio anche dopo l'individuazione del nuovo capo azienda. Infatti Montezemolo raccoglie a un tempo il consenso dei soci italiani e la stima di James Hogan, il numero uno di Etihad e vicepresidente di Alitalia, visti i buoni rapporti con gli Emirati Arabi. Senza contare che l'ex presidente della Ferrari ha poco da imparare quanto a marketing del prodotto e cultura del cliente. Oltretutto lo stesso Montezemolo rappresenta la necessaria garanzia di italianità richiesta dalla governance, visto che c'è in gioco lo stato di vettore comunitario e quindi i voli all'interno dell'Unione e visto che i big europei - sono note le preoccupazioni di Lufthansa, Air France-Klm e British Airways per l'invasione delle compagnie del Golfo - non aspettano che un passo falso per far saltare il banco di Etihad.

L'IDENTIKIT

In ogni caso, è ancora presto per parlare di nomi. Ma uno già circola all'interno di Alitalia. Si tratta di Glen Hauenstein, ex vicedirettore generale di Alitalia con la doppia funzione di direttore commerciale e direttore delle operazioni. In Delta dal 2005, Glen ha supervisionato il passaggio della compagnia da rete nazionale a internazionale. Ma a suo favore gioca anche altro. Un dettaglio non marginale è che Hauenstein ha molto in comune con Bruno Matheu, francese, da un anno capo operativo dei vari partner raccolti da Etihad prima di Alitalia, dopo vent'anni in Air France, e molto apprezzato ad Abu Dhabi: anche Hauenstein è un tecnico di lunga esperienza nel settore, formato alla stessa scuola di Matheu in American Airlines e Air France. Chi lo conosce bene dice che Hauenstein è più fatto per un ruolo operativo in Alitalia, magari da direttore generale, più che da ceo. Insomma, gli equilibri con il team di Matheu e con Hogan nell'implementazione del nuovo piano sarebbero più al sicuro nel ruolo di dg. A quel punto potrebbe essere Montezemolo a raccogliere il doppio incarico di presidente e ad, un ruolo di garanzia ben più forte di quello di oggi. Ma per ora si tratta solo di ipotesi, ed è tutta da verificare la disponibilità di Hauenstein a lasciare Delta, dove lavora con soddisfazione.

In attesa di rimettere in sesto la plancia di comando, Hogan sarà più presente a Roma proprio per dare un ulteriore impulso al piano. Una prima occasione per ragionare sulla situazione sarà l'incontro di domani tra Etihad e i vertici dei vettori partner per fare il punto sulle sinergie. Per il resto, alcuni punti su cui si insistere li ha indicati sempre ieri Montezemolo. «Da oggi l'attenzione al cliente deve diventare non solo uno slogan, ma un fatto, un simbolo dell'impegno su ciò che vogliamo fare», ha aggiunto spiegando che l'azienda ha «fatto molto, ma c'è ancora molto da fare». Sulla rotta già tracciata e con il supporto dei conti «in linea con il budget», ha assicurato il presidente.