

SuperYacht24

SuperYacht24

Il quotidiano online del mercato superyacht

“Oltre il filtro di Instagram: il costo umano delle promesse infrante nello yachting”

Nicola Capuzzo · Monday, August 25th, 2025

*Contributo a firma di Marco Delton **

** Captain M/Y N. M. N*

Sono un lettore di SUPER YACHT 24, vengo dalle navi ma poi la passione per lo yachting mi ha fatto fare il salto. Mi chiamo Delton Marco, Classe 1988, e da 4 stagioni sono il Comandante dello yacht NMN, un Motor Yacht di 50 metri 499 GT.

Vorrei condividere con voi questo articolo che non riesco più a tenere per me. Mi sembra di vedere che questo argomento necessita di essere affrontato. E vorrei consegnarvelo per poterlo pubblicare.

Nello yachting, ci viene chiesto di fornire la perfezione, di trasformare in realtà le immagini patinate che i nostri clienti vedono su Instagram.

E il mio equipaggio lavora instancabilmente, giorno e notte, per onorare questa promessa.

Ed è giusto, questo è esattamente il nostro lavoro!

Ma c'è una verità scomoda che l'industria preferisce non guardare: il divario tra ciò che viene promesso e ciò che è operativamente possibile.

Questo divario si sta allargando anno dopo anno.

I Charter Broker sempre più aggressivi per la vendita e la tendenza generale a postare fotografie sempre più perfette spingono le aspettative del cliente sul limite del possibile, come aspettarsi un meteo sempre perfetto per tutta la settimana, o di non incontrare un ancoraggio troppo affollato, o di avere sempre il mare piatto e l'acqua cristallina...

Io vivo in prima persona in questo divario e vedo il prezzo che si paga.

L'equipaggio vuole dare il sogno al cliente, ma a volte è semplicemente non nelle nostre mani, non fattibile fisicamente.

L'equipaggio si demoralizza e il cliente anche.

Il prezzo di false promesse che alimentano false aspettative è l'impossibilità di godersi la vacanza perché ci si aspettava di più!

La Tirannia dell'immagine perfetta

Instagram ha cambiato le regole del gioco. Non vendiamo più solo una vacanza; vendiamo un'esperienza impeccabile, un flusso ininterrotto di momenti "perfetti". Cene gourmet improvvisate su spiagge deserte, allestimenti degni di un film consegnati in pochi minuti, sport acquatici disponibili dall'alba al tramonto senza sosta, mai un filo di vento e l'acqua sempre turchese e trasparente e senza altre barche intorno...

Queste non sono richieste irragionevoli prese singolarmente. Ma quando diventano la norma, una dopo l'altra, la ricerca incessante della perfezione può spingere anche il miglior team al punto di rottura.

La pressione per non deludere mai, per dire sempre "sì", crea un ambiente in cui il benessere dell'equipaggio passa in secondo piano.

Il lusso non può essere sempre sì, perché quando poi si scontra con la realtà, perde di credibilità... e che lusso è se non è affidabile?

Il costo umano: il sistema più critico a bordo

L'elemento umano (il Crew) è il sistema più critico a bordo di qualsiasi yacht.

Un motore può essere riparato, un sistema di navigazione può essere riavviato.

Ma un equipaggio esausto, mentalmente e fisicamente, non può essere "riparato" con la stessa facilità.

E senza equipaggio il servizio non si realizza.

Ignorare il benessere dell'equipaggio non è solo una questione umana; è un **rischio operativo significativo**.

La stanchezza porta a errori. Lo stress compromette il processo decisionale. Il burnout distrugge la coesione del team.

Ogni promessa di Instagram che spinge l'equipaggio oltre i suoi limiti consuma le risorse umane necessarie per garantire l'operazione più importante di tutte: la sicurezza e l'esecuzione delle promesse.

Questo è il **costo umano**.

La sicurezza costa denaro, certo, ma soprattutto costa attenzione umana, cura umana, azione umana.

Se tutte le nostre risorse umane sono dedicate a soddisfare l'ultimo capriccio del cliente, dove e quando eseguiamo i controlli di sicurezza, la manutenzione preventiva, le esercitazioni di emergenza con la lucidità necessaria?

Il crescente numero di incidenti nel nostro settore non è una coincidenza. È il sintomo di un sistema che sta dando priorità all'apparenza rispetto alla sostanza, al servizio rispetto alla sicurezza.

Una conversazione onesta per un'eccellenza sostenibile

È ora di smettere di promettere l'impossibile solo per incassare un altro charter ma poi perdere un cliente a cui non abbiamo consegnato promesse insostenibili...

È tempo che l'industria – armatori, società di management, charter broker e senior crew – si sieda a un tavolo per una conversazione più onesta su cosa significhi veramente "eccellenza sostenibile" che può essere venduta con costanza e non se si ha fortuna...

Per i broker e il management: le promesse devono essere realizzabili e operativamente fattibili.

La gestione delle aspettative del cliente deve iniziare prima che salga a bordo. Vendere un sogno è il vostro lavoro, ma bisogna vedere ciò che è realizzabile...

Per gli armatori: investire nel benessere dell'equipaggio (con rotazioni adeguate, equipaggi correttamente dimensionati e supporto reale) non è un costo, ma l'investimento più importante per proteggere il vostro bene, la vostra reputazione e la sicurezza di tutti a bordo. In pratica per la sostenibilità del progetto.

Per i capitani e i senior crew: Dobbiamo avere il coraggio e il supporto per comunicare ciò che non è realisticamente fattibile. Quando non lo facciamo, non rischiamo solo la Safety del nostro equipaggio, ma anche la nostra reputazione professionale e la fedeltà dei clienti che tornano.

Il prezzo reale delle nostre promesse

È il momento di basare le promesse di Instagram sulle solide fondamenta delle operazioni sicure, non il contrario. La sicurezza non può essere un'opzione secondaria; deve essere il presupposto di ogni sogno che vendiamo.

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER GRATUITA DI SUPER YACHT 24

SUPER YACHT 24 È ANCHE SU WHATSAPP: BASTA CLICCARE QUI PER ISCRIVERSI AL CANALE ED ESSERE SEMPRE AGGIORNATI

Il prossimo 2 dicembre SUPER YACHT 24 organizza a Genova il 1° Sailing Super Yacht Forum

This entry was posted on Monday, August 25th, 2025 at 5:29 pm and is filed under [Services](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.