

OUTSOURCING PER L'HOTELLERIE: qualità, innovazione e partnership al servizio dell'ospitalità



Marco Maggioni, Direttore della Filiale Hotel Dussmann, approfondisce la nuova divisione dedicata ai servizi in outsourcing per il settore alberghiero. Dalla strategia aziendale alla personalizzazione dell'offerta, dalla competenza del personale alla tecnologia: un modello che trasforma il fornitore in un vero e proprio partner per gli hotel.

di Chiara Calati

Cosa ha portato alla nascita della filiale hotel?

“Da sempre la nostra strategia è stata quella di differenziare i servizi e i settori di attività, dalla pulizia, alla ristorazione, dal portierato alla manutenzione, crescendo quasi sempre in modo organico. Dopo l'esperienza nell'healthcare e in ambito industriale, abbiamo individuato nell'hotellerie un settore in forte evoluzione, con esigenze sempre più specifiche. Nel 2023 abbiamo deciso di lavorare a questo progetto, investendo internamente in risorse operative e commerciali, per arrivare ad ufficializzare una divisione autonoma e dedicata, con una filiale esclusivamente per il settore alberghiero, ad aprile di quest'anno”.

Gli hotel si stanno orientando sempre di più sull'outsourcing? Quali sono i vantaggi?

“Sì, è una tendenza sempre più diffusa, ragion per cui le aziende che lo forniscono devono essere sempre più strutturate, organizzate e specifiche per questo settore. La prima esigenza è la qualità del servizio: pulizie, portierato, manutenzione, guardiania e tutti i servizi di facility richiedono competenze aggiornate e tecnologie innovative, che spesso le strutture

interne non riescono a gestire da sole. Esternalizzare permette di avere standard elevati, continuità operativa e tempi di intervento rapidi. La seconda esigenza è la garanzia della gestione di tutta la parte giuslavoristica, articolata e complessa, di cui l'hotel non si deve più preoccupare. Noi siamo riconosciuti tra le aziende più solide e affidabili in questo ambito, e questo dà serenità ai nostri clienti. Infine, l'outsourcing porta un vantaggio economico, senza nascondere, attraverso una gestione più efficiente e una riduzione dei costi”.

Non si tratta solo di fornitura, ma di progettazione in partnership del servizio?

“Esattamente. Non offriamo pacchetti standard, ma costruiamo insieme ai clienti servizi su misura. In alcuni casi la collaborazione è nata già in fase di progettazione del processo di outsourcing. Ciò significa lavorare insieme non solo su aspetti tecnici e organizzativi, ma anche giuslavoristici e di compliance. Questo approccio viene molto apprezzato: ci sentiamo “di famiglia” all'interno degli hotel in cui operiamo”.

Quali servizi sono maggiormente richiesti dagli hotel?

“Il punto di ingresso è spesso l'housekeeping, ma una volta consolidata la fiducia si esten-



Marco Maggioni

Direttore della Filiale Hotel Dussmann

de rapidamente anche ad altri servizi come manutenzione, portierato, food & beverage e persino sicurezza. Il valore aggiunto è offrire un pacchetto completo, che risponde all'esigenza di continuità, affidabilità, flessibilità del servizio e assistenza costante”.

Qual è l'approccio alla diffusione sempre più massiva di nuove tecnologie?

“All'inizio c'è sempre un po' di scetticismo, soprattutto da parte di chi è abituato a gestire i servizi “in casa”. Ma quando dimostriamo concretamente i vantaggi – dal monitoraggio energetico alle attrezzature avanzate per le pulizie – la tecnologia diventa un alleato indispensabile. Per noi non è un costo a fondo perduto, ma un investimento che aumenta efficienza, sicurezza e sostenibilità”.

La sostenibilità è sempre più centrale per gli hotel. Come vi muovete in questo ambito?

“Abbiamo investito molto, sia a livello italiano sia di gruppo, ricevendo diversi riconoscimenti

in materia di ambiente e responsabilità sociale. Non ci limitiamo a garantire standard minimi, ma aiutiamo i clienti a valorizzare le loro politiche green. Dalle soluzioni di manutenzione energetica all'uso di prodotti e attrezzature ecologiche per la pulizia, offriamo strumenti concreti che rispondono sia alle normative sia alle nuove sensibilità dei clienti finali”.

Un punto critico è sempre la gestione del personale. Come affrontate questo tema?

“La formazione è un pilastro. Offriamo una formazione obbligatoria sulle norme che regolano i rapporti di lavoro, sugli aspetti della sicurezza, ma anche percorsi di crescita e specializzazione specifici per l'hotellerie. Questo permette di fidelizzare il personale. Il turnover è uno dei problemi più diffusi nel settore ed è necessario investire molto in politiche di retention. Non è un caso che il nostro tasso di turnover sia molto basso rispetto alla media”.

Dove siete già operativi con la nuova divisione?

“Al momento ci stiamo concentrando su Lazio e Campania. A Roma siamo presenti in strutture di prestigio come l'Hotel Quirinale, l'Hilton e gli hotel della catena H10. In Campania collaboriamo con gli hotel Vanvitelli e a breve inizieremo con altre tre strutture di riferimento a Napoli. Non vogliamo una crescita a macchia di leopardo: preferiamo uno sviluppo graduale ma sostenibile, sempre accompagnato dall'adeguato rafforzamento delle funzioni interne”.

Qual è il riscontro da parte degli albergatori?

“Molto positivo. In questo settore il passaparola conta ancora molto e ci sta aiutando a crescere. Gli hotel apprezzano la tempestività, la professionalità del personale, la copertura multidisciplinare e la sicurezza di normativa. È un circolo virtuoso: la soddisfazione degli operatori e dei clienti finali si traduce in fiducia e in nuove collaborazioni”.



Makita[®] CLEANERS

MASSIMA ASPIRAZIONE ERGONOMIA EVOLUTA

Aspiratore a zaino
VC011GZ

25 / 55 / 110 / 195 W
Potenza di aspirazione

2,4 m³/min
Flusso d'aria max

6 l
Capacità sacchetto carta

HEPA
filter



Makita propone una gamma professionale di aspiratori tecnologicamente evoluti, dotati dei più sofisticati sistemi per ottimizzare i tempi di lavoro e ridurre l'impatto ambientale. Soluzioni ergonomiche e silenziose, con filtri HEPA, classe L-M-H e motori brushless, dotati di accessori che consentono la massima versatilità di utilizzo presso hotel e altre strutture ricettive.



Makita[®]



www.makita.it