

# Hospitality, *perché esternalizzare il pulito?*

di Simone Finotti

Sono sempre di più gli alberghi e le realtà del settore dell'hospitality che scelgono di affidarsi a professionisti per gestire pulizia, housekeeping e servizi integrati. Scopriamo perché con l'aiuto di due eccellenze umbre: la Ducops Service, con sede ad Assisi, e il Sangallo Palace Hotel di Perugia.

La tendenza, seppure non manchino prevedibili resistenze e fenomeni di inerzia, appare ormai segnata: sono sempre di più le strutture alberghiere, specie quelle di alto livello, che scelgono di affidarsi a professionisti per gestire i servizi di pulizia e housekee-

ping. D'altra parte si sa, come abbiamo ripetuto più e più volte anche su queste pagine, che l'igiene e la pulizia sono il primo biglietto da visita per un albergo, e che insieme alla location rappresentano il primo elemento di fidelizzazione (o, al contrario, di de-fidelizzazione) della clientela. Il che significa che su pulizia e dintorni proprio non si scherza.

## **Dal cuore della Penisola, una sinergia da prendere ad esempio**

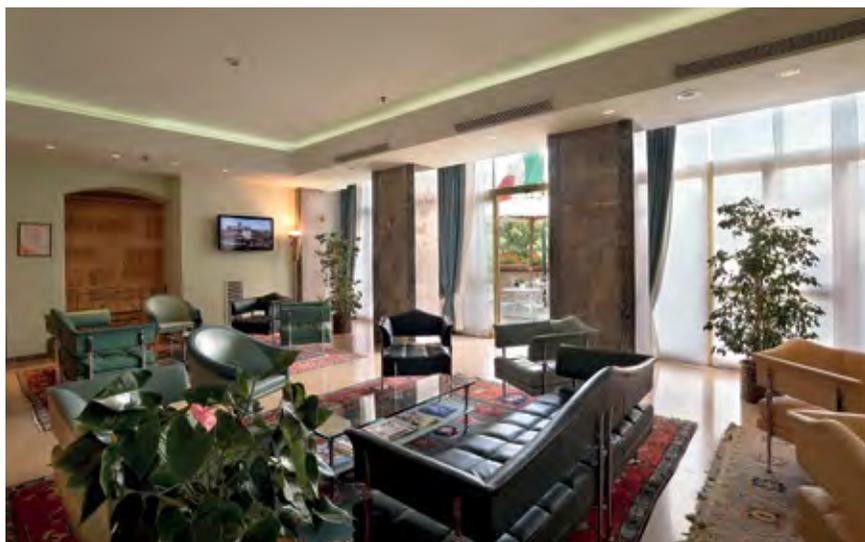
Ma bando alle premesse entriamo nel vivo di una sinergia di successo, la cui storia arriva direttamente dal bellissimo cuore della nostra Penisola: la piccola ma straordinaria Umbria.

“Ducops Service nasce nell'ormai lontano 1975, e da allora rappresenta una storia di eccellenza italiana. L'esperienza maturata nella gestione di servizi integrati indirizzati alla committenza pubblica e privata ci ha resi nel tempo il partner ideale nei processi di esternalizzazione dei servizi”. Chi parla è **Fabrizio Ardenti**, coordinatore commerciale e marketing dell'impresa con sede ad Assisi (Perugia), e specializzazioni in diversi settori, fra cui -fiore all'occhiello- proprio quello dell'hospitality.



17  
**GSA**  
OTTOBRE  
2019





### Una specializzazione sviluppatasi e cresciuta negli anni

Da qui riparte Ardenti: “Negli anni -dice- abbiamo sviluppato le nostre specializzazioni, introducendo soluzioni tecniche ed organizzative in linea con le evoluzioni del mercato orientate alla completa soddisfazione del cliente. Ducops, va sottolineato, adotta il Sistema di Gestione 231. Il riconoscimento del Rating di Legalità e le certificazioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000), sono indicative del grado di attenzione che riponiamo nella corretta gestione del nostro business”.

### La linea di servizi ad hoc per gli hotel

Ancor più nel dettaglio: “Housekeeping & facility è la linea di servizi professionali per il settore alberghiero che abbiamo ideato e realizzato con l’obiettivo di accrescere l’immagine e il valore dell’hotel dei nostri committenti, proponendo un servizio personalizzato per ogni esigenza anche in considerazione della possibilità di fornire trattamenti specialistici avendo al nostro interno una Divisione preposta al trattamento specifico e rigenerazione di ogni tipo di superficie”.

### Riquilificazione... a 4 stelle!

Adesso andiamo a conoscerli, questi

clienti: in particolare il Sangallo Palace Hotel, che ha alle spalle una lunga esperienza nell’hospitality e un importante cammino di crescita. “La società Sangallo Palace Hotel srl -dice uno dei titolari e managing director **Andrea Valigi-** è operante nel settore turistico alberghiero dal 1995, dopo l’acquisizione e la radicale ristrutturazione dell’immobile ex Excelsior Lilli del centro storico di Perugia. La riqualificazione dell’hotel esistente ha portato ad operare sotto la nuova insegna di “Sangallo Palace Hotel”, con acquisizione della categoria 4 stelle. L’hotel è dotato di 105 camere di tipologia “classic” e “superior”, un ristorante, una sala colazione, un’area fitness composta da piscina coperta e palestra Technogym ed un centro congressi di cui la sala maggiore ha capienza di 120 posti”.

### Un’offerta basata su standard elevati

Prosegue Valigi: “La continua e costante ricerca di un’offerta basata su standard di ospitalità elevati ha consentito un ottimo posizionamento di mercato della struttura che si è mantenuto tale nel corso degli anni. La clientela principale è costituita dal segmento leisure con turisti internazionali, principalmente Stati Uniti e Germania, Francia, nord Europa, Australia e così via. La crisi economica internazionale ed i successivi eventi sismici locali ci hanno inizialmente indotto a questa scelta. Infatti, in alta stagione, il personale addetto alle pulizie era insufficiente, mentre in bassa stagione era eccessivo, con relativo surplus di costi nel primo caso e di disservizi nel secondo caso”.

### Come sceglierlo, e quali vantaggi?

D’accordo, ma con quali criteri è stato scelto il fornitore? “Ci siamo rivolti a Ducops, individuandola fin da subito come un partner in possesso di tutti i requisiti di dimensione e di se-

rietà che avrebbero potuto assicurarci un servizio migliore per la clientela, garantendo la continuità lavorativa ai nostri ex dipendenti, ora assunti dalla Ducops stessa. Il principale vantaggio della terziarizzazione del servizio di pulizia e rifacimento camere è, a nostro avviso, la trasformazione di un costo fisso (il costo del personale, per l'appunto) in un costo variabile al variare dell'occupazione delle camere". Alla base della scelta, insomma, c'è la volontà di trasformare i costi imprevedibili in uscite fisse quindi maggiormente programmabili.

### **Costi certi sì, ma anche professionalità**

Ma non è, ovviamente, l'unico aspetto. Non sono infatti da sottovalutare i vantaggi qualitativi assicurati dalla scelta di professionisti che pulizia e servizi integrati li fanno da anni, e per mestiere: "Altri vantaggi sono rappresentati dal fatto che si è seguiti da professionisti della pulizia che operano seguendo le tecniche più innovative e che tengono aggiornato il proprio personale con corsi di addestramento e formazione". Un salto di qualità notevole, insomma, sulla via del continuo miglioramento.

### **Un futuro di miglioramento continuo**

E nel futuro? "Per il futuro -dice Valigi- ci aspettiamo un continuo miglioramento ed ottimizzazione del servizio, anche nel rispetto dell'ecosistema, ed una crescente soddisfazione della clientela sia individuale che dei tour operator; allo stesso tempo ci aspettiamo di proseguire nella linea di contenimento dei costi". Dal canto suo, Ducops ha in gestione le pulizie di molte strutture alberghiere nel centro Italia lavorando su più regioni. Per tale ragione sono state sviluppate competenze diverse anche per territori diversi, che possono andare dalla stagionalità dell'occupazione o ad una clientela business costante tutto l'anno. "Pro-



prio per questo -dice Ardenti- siamo in grado di proporre anche servizi integrativi su richiesta del cliente gestendo la flessibilità sia in alto che in basso dei picchi di occupazione". Proprio la flessibilità è un'altra delle qualità strategiche che possono far propendere un albergo per la terziarizzazione dei servizi.

### **Una preziosa opportunità di crescita**

La crescita è condivisa. Conclude Ardenti: "Il Sangallo Palace Hotel è tra i

più importanti dell'Umbria e ci ha dato la possibilità di crescere sotto il profilo della professionalità e della continua ricerca di miglioramento delle nostre attività, questo ottimo rapporto ci porta ad un confronto costante per avere gli standard richiesti. La formazione continua del personale su metodologie, prodotti e attrezzature, oltre l'attenzione al dettaglio diventano elementi fondamentali per un'azienda di servizi come la nostra per proporsi come professionisti e garantire al cliente la qualità del servizio richiesto".

