

La ricetta Markas per un housekeeping a 5 stelle

di Simone Finotti

L'housekeeping firmato Markas convince sempre più albergatori, che scelgono la professionalità, la solidità e la serenità di lavoro dell'impresa di Bolzano. La ricetta? Una perfetta integrazione fra innovazione, know-how tecnico e qualità umane e personali.

Fare l'albergatore non è mai stato un lavoro semplice. Ma farlo nel tempo dei portali di comparazione, di TripAdvisor e dei reality come "Hotel da incubo", "4 hotel" e compagnia bella rischia di diventare quasi una "mission impossible".

La fiducia dell'ospite? Non è scontata!

E se un tempo, magari, ci si poteva permettere il lusso di "imparare facendo", aggiustando il tiro anno dopo anno, stagione dopo stagione, pas-

so falso dopo passo falso, oggi non si può più rischiare: improvvisarsi fa male, e anche tanto. I clienti si aspettano il meglio e "si parlano", comunicano in tempo reale e sono – comprensibilmente – impietosi: tanto è lungo e complicato conquistare la loro fiducia (soprattutto quando arrivano già prevenuti per via di poco piacevoli esperienze pregresse...) quanto è rapido e semplice perderla, e per sempre, visto che la concorrenza è sempre più numerosa e spietata.

La camera, cuore dell'albergo

E veniamo subito al punto: sulla pulizia, e in generale sulla gestione dell'housekeeping, gli hotel si giocano punti fondamentali, e oggi recuperarli è difficilissimo. Si tratta di due importantissimi fattori di fidelizzazione: se è vero che l'albergo "vende camere" ed esperienze, va da sé che una camera in ordine, pulita e confortevole sia la prima cosa da assicurare all'ospite, e che un servizio ai piani professionale sia essenziale per migliorare l'esperienza di chi soggiorna in albergo. Meglio dunque affidarsi a professionisti, che abbiano fatto proprio di questo tipo di servizi la propria vocazione.

Housekeeping Markas: standard d'eccellenza

Emblematico è il caso dell'housekeeping targato Markas: "Affidare il servizio ad un'azienda strutturata, che diventa parte integrante della squadra alberghiera, assicura in maniera efficace il raggiungimento dell'obiettivo finale, che è la soddisfazione dell'ospite", esordisce **Martina Kasslatter**, Responsabile housekeeping di Mar-



kas. L'azienda altoatesina, ben nota per i suoi standard d'eccellenza in diversi settori, a partire da quello sanitario, negli ultimi anni si è strutturata per portare la qualità del proprio servizio anche negli alberghi: dal riassetto e pulizia della camera al servizio di facchinaggio e bagagista, dalla copertura alle pulizie straordinarie e rifornimento dei minibar, Markas si occupa a 360° dell'housekeeping con rigore e senza lasciare nulla al caso.

Pulizia, mai sottovalutarla

Prosegue Kasslatter: "La pulizia della camera d'albergo è un aspetto la cui importanza non può mai essere sottovaluta. Un elemento essenziale per gli ospiti, per i quali comfort e cura della stanza sono fondamentali per beneficiare di un riposo di livello. E un fattore determinante per le conduzioni alberghiere, le quali devono necessariamente partire da un housekeeping svolto a regola d'arte per offrire un soggiorno in linea con le aspettative del target di riferimento".

Una reputazione da difendere.. e far crescere

"Una considerazione tanto banale

16
GSA
FEBBRAIO
2019





quanto evidente, soprattutto in un mercato come quello attuale dominato dalle recensioni online, per cui una stanza poco curata può generare in tempi rapidissimi effetti devastanti sulla reputazione di una struttura”. C’è da dire, cercando di analizzare il servizio più nel dettaglio, che fare un buon servizio di housekeeping significa saper integrare alla perfezione qualità tecniche e qualità umane. Anche perché significa pur sempre, per un’impresa esterna, andare a lavorare in casa d’altri, e per di più interagire con gli ospiti, che poi sono il cliente del cliente. Un lavoro complesso, insomma... “Indubbiamente per poter svolgere un servizio così delicato come l’housekeeping è importante saper bilanciare perfettamente le qualità tecniche con le caratteristiche personali di ogni singola persona”, conferma Kasslater.

Formazione certificata

Che prosegue: “Puntare sull’innovazione tecnologica per facilitare il lavoro e migliorarlo in termini di efficacia e precisione è uno degli aspetti chiave del servizio offerto da Markas. Questo va di pari passo con il fornire ai nostri collaboratori corsi di formazione co-

stante e mirata, così come attrezzature all’avanguardia, al fine di garantire al nostro personale un ambiente di lavoro sicuro e sereno.” A questo proposito va aggiunto che la formazione dei collaboratori viene sempre al primo posto. Dal 2017 i programmi di formazione e aggiornamento professionale di Markas sono certificati secondo la norma ISO 29990.

Standard etici e sociali

Senza contare l’attenzione riservata ad aspetti come la sicurezza: “Ogni anno è messa in atto una verifica della conformità dei nostri processi agli schemi BS OHSAS 18001 e Asseverazione, al fine di prevenire il rischio di incidenti sul luogo di lavoro. Non solo: operare in modo etico e trasparente nei confronti degli stakeholder è una priorità per la nostra azienda, che ha ottenuto la certificazione del sistema di Responsabilità Sociale di gestione secondo lo standard Social Accountability 8000”.

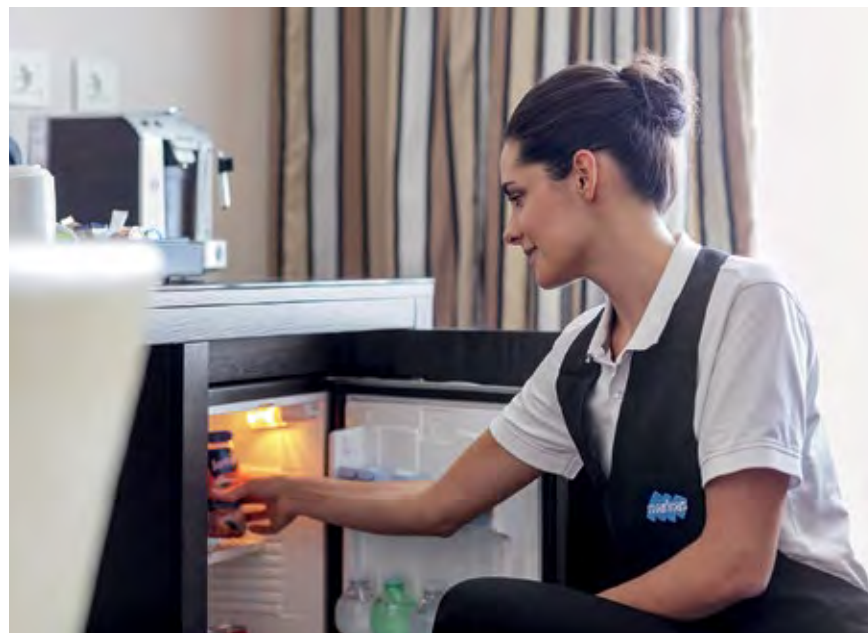
Il sistema Pdco

Il tutto, ovviamente, senza dimenticare la qualità: in quest’ottica, a partire dall’ormai lontano 1996 Markas ha progettato e implementato un sistema di gestione qualità secondo gli standard ISO 9001, al fine di assicurare

il miglioramento continuo delle performance aziendali secondo lo schema Pdco: plan-do-check-act, ossia Pianificare - Fare - Verificare - Agire, un metodo di gestione iterativo in quattro fasi, utilizzato per il controllo e il miglioramento continuo dei processi e dei prodotti. Entrando nel cuore del servizio Markas, dunque, si riconosce un metodo meticoloso e improntato al continuo miglioramento.

Markas e il servizio ai piani: procedure customizzate e controlli rigorosi

“Eh, sì, nessun dettaglio va abbandonato a se stesso o lasciato al caso”, sottolinea Kasslater. “Come partner specializzato per la pulizia della struttura alberghiera, Markas crea procedure personalizzate in base alle specifiche esigenze di ciascuna struttura ricettiva. A ciò si aggiungono le elevate competenze del personale, attrezzature all’avanguardia e innovativi sistemi informatici dedicati al controllo qualità del servizio erogato.” A questo proposito, il lavoro viene monitorato tramite una serie di procedure articolate, che includono sistemi di autodiagnosi e controllo, audit condivisi e accertamenti esterni da parte di istituti competenti in materia.





Esternalizzare l'housekeeping: un trend in crescita

Ma ora recitiamo un po' la parte degli... avvocati del diavolo. Come sappiamo non è mai facile, per un proprietario, titolare o gestore, decidere di esternalizzare un servizio, tanto più quando si tratta di un aspetto essenziale del proprio business. Ci sono sempre resistenze psicologiche, dubbi sull'effettiva qualità offerta, sui costi o quant'altro. Secondo Kasslatter ciò è vero soprattutto presso le strutture private che non fanno parte delle grandi catene, ma Markas riesce a dimostrare anche lì il valore della scelta

di esternalizzare: "Il trend degli ultimi anni – dice – vede l'esternalizzazione dell'housekeeping sempre più protagonista all'interno delle catene alberghiere. Per quanto riguarda le strutture private, la tendenza non è così affermata. La nostra missione è quella di riuscire a trasmettere ai diversi albergatori principi di affidabilità, sicurezza e qualità professionale del nostro servizio".

Markas best workplace

La vostra più grande soddisfazione in ambito alberghiero? "Aver instaurato con le strutture alberghiere per le

quali lavoriamo e le relative direzioni un rapporto di "partnership" basato su piena fiducia e collaborazione". Già, la collaborazione. Intesa in senso lato, si tratta di uno dei principali fiori all'occhiello di Markas: non solo con i clienti, ma anche al proprio interno, dove la consapevolezza e l'orgoglio di appartenere a una squadra compatta e sempre più affiatata e forte rende Markas un'azienda davvero stimolante in cui lavorare. "Con oltre 9mila collaboratori in Italia, Austria, Germania e Romania – ricorda Martina Kasslatter – Markas è un'azienda a conduzione familiare che vanta più di 30 anni di esperienza nel mondo delle pulizie professionali. Trasparenza e serietà contrattuale rappresentano per noi aspetti estremamente importanti al fine di consentire alle nostre risorse umane di lavorare con serenità. A conferma di questo impegno, Markas è l'unica realtà nel settore dei servizi ad essere rientrata, grazie alle valutazioni anonime di un campione rappresentativo di collaboratori, nella lista dei migliori datori di lavoro in Italia 2018 di Great Place to Work".

Un'impresa solida e serena

Una soddisfazione duplice, perché non è certo semplice ottenere un riconoscimento del genere per un'impresa che lavora in un settore ad altissima intensità di manodopera. "Per un comparto come il nostro, questo posizionamento contribuisce a migliorare la percezione del settore, oltre a confermare il nostro valore e far dormire sonni più tranquilli ai clienti. L'"anima familiare" dell'impresa si riflette nella grande attenzione verso i lavoratori, con un welfare aziendale vicino alle esigenze dei collaboratori e delle loro famiglie. Ora, se si analizza tutto questo dal punto di vista del cliente-albergo, si può capire bene come sia importante, per un lavoro non semplice, non banale e per nulla scontato come il nostro, potersi appoggiare a un'impresa strutturata, professionale e "serena".

