

# a pulire mediterraneo ospitalità a rischio “infettivo” e igiene per fidelizzare il cliente

Ecco il programma dei convegni di “Pulire Mediterraneo”, la nuova fiera del circuito “Pulire” in calendario a Catania dal 12 al 15 novembre. Occhi puntati sull’Horeca, con due tavole rotonde di grande interesse che affrontano in modo diverso e complementare l’importanza dell’igiene nella ricettività.

dalla redazione

paesi del bacino dell’area mediterranea, il programma convegnistico prevede due interessanti tavole rotonde dedicate proprio al mondo dell’Horeca. Organizzati da AfidampCom nelle giornate di sabato 12 e domenica 13 novembre, i due appuntamenti affrontano in modo molto diverso, ma a guardare bene complementare, il tema del ruolo dell’igiene nell’ospitalità.

## Ospitalità a “rischio infettivo”

La prima tavola rotonda, prevista nel pomeriggio di sabato 12 dalle 14.30, è dedicata al “rischio infettivo”, questa volta però non declinato nel settore ospedaliero ma proprio nell’hospitality. Il titolo è “Il fattore igiene nella riduzione del rischio infettivo. Sanificazione degli ambienti e qualità dell’aria nelle strutture ricettive e ricettive/assistenziali”. La tutela della salute della collettività rappresenta un tema prioritario all’interno di qualunque struttura aperta al pubblico, ma lo è in particolare nelle strutture ricettive e ricettive-assistenziali, impegnate nel delicato compito di accogliere ed ospitare un’utenza molto eterogenea. In questo contesto, la garanzia di una corretta sanificazione degli spazi e di una buona qualità dell’aria costituisce un requisito imprescindibile per tutelare il benessere degli ospiti che soggiornano in hotel e in residenze sanitarie assistenziali. E d’altra parte rischi come quello della legionella (i recentissimi casi di Parma insegnano: al momen-

Horeca, horeca e ancora horeca. La via tracciata da AfidampCom negli ultimi anni è molto chiara: a fronte dei cambiamenti che stanno interessando potentemente il mercato pubblico delle imprese di pulizia, come spending review, centralizzazione degli acquisti, mega-gare aggregate e così via, un importante “polmone” per i dealer della pulizia professionale è rappresentato dal settore degli hotel, della ristorazione e del catering, che non a caso, stando anche alle ultime indagini AfidampCom, (si veda articolo dedicato) è in costante crescita nel fatturato dei rivenditori e ormai ha scalzato le imprese in prima posizione quanto alla percentuale del pacchetto-clienti (oggi parliamo di un ragguardevole 26%).

## Due tavole rotonde dedicate a hotel e ristorazione

Proprio in quest’ottica, a Pulire Mediterraneo, la nuova fiera del network Pulire che esordisce quest’anno a Catania, dal 12 al 15 novembre e si propone di diventare un polo di riferimento del settore per la maggior parte dei



to in cui scriviamo sono 41 i pazienti affetti, con anche purtroppo delle vittime) o di altre infezioni che si possono contrarre in ambiente alberghiero (pensiamo ad esempio all’eterogeneità degli ospiti, alla diversità di abitudini igieniche e di contesti di provenienza) sono tutt’altro che scomparsi. Anzi, al contrario si sta assistendo ad una recrudescenza di certe patologie infettive legate ad una scarsa igiene degli ambienti. Partendo dall’analisi di quali siano le competenze professionali, gestionali, cliniche, organizzative e relazionali utili ad un’efficace attività di controllo del rischio infettivo all’interno di queste strutture, la tavola rotonda ha l’obiettivo di far emergere idee e proposte che possano contribuire alla definizione delle politiche sanitarie e socio sanitarie, locali e nazionali, utili a tutelare il benessere dei cittadini, ma anche a ottimizzare il lavoro di gestione dei processi di sanificazione. L’incontro mira anche a favorire la conoscenza e l’adesione a buone pratiche nel controllo del rischio infettivo, coinvolgendo direttamente anche gli utenti attraverso una sensibilizzazione su quali sia-



no le strategie che ogni cittadino può mettere in atto per contribuire a prevenire e a controllare le infezioni. Il target di riferimento è rappresentato anche da proprietari e direttori d'albergo. "Per fornire un quadro il più possibile completo del problema -spiega **Stefania Verrienti** di Afidamp- abbiamo invitato rappresentanti di associazioni come ADA Sicilia, l'associazione dei direttori d'albergo, AIISA (Associazione Italiana Igienisti Sistemi Aeraulici), ANIPIO (Società scientifica infermieri specialisti rischio infettivo), AIOP Sicilia, ANASTE (Associazione nazionale strutture terza età). Ci saranno anche le strutture sanitarie, ma il problema verrà affrontato nell'ottica delle strutture ricettive. Per Afidamp ci sarà **Francesco Marinoni**, Consigliere Direttivo AfidampCOM con delega salute. Modera **Andrea Pancani** - Vice Direttore TG La7".

### L'igiene come strumento di fidelizzazione

La seconda tavola rotonda, domenica 13 nel pomeriggio (dalle 14.30 alle 17), avrà un tema altrettanto importante, perché affronterà la questione

dell'igiene come strumento strategico di fidelizzazione. "Per analizzare in maniera più ampia la situazione, vorremmo partire da alcuni dati riguardanti il turismo, in particolare in Sicilia che, pur essendo il paradiso che sappiamo, pieno di arte, storia, cultura e bellezze naturali, ha 11 volte in meno il turismo delle Baleari. Ciò come si spiega? Sicuramente ci sono molteplici fattori su cui far leva per aumentare la competitività, ma anche la cura dell'igiene, ambito in cui noi italiani siamo già risaputamente all'avanguardia rispetto agli altri paesi europei, se ben comunicata al cliente può giocare una parte importante in termini di sviluppo turistico". "L'incontro avrà l'eloquente titolo "Igiene. Strumento per fidelizzare il cliente. Come elaborare una strategia dell'igiene efficace per lo sviluppo turistico e ricettivo negli hotel e nei ristoranti". E' cosa nota (ma per rendersene conto basta visitare qualsiasi sito di recensioni alberghiere, da Tripadvisor a tutti gli altri) che l'igiene è uno dei primi fattori di fidelizzazione in albergo. Naturalmente vale anche l'opposto: se un albergo non è pulito quanto vorremmo, questo è uno dei primi motivi per cui ci si mette una croce sopra, e coi ristoranti idem. La reputazione, insomma, è tutto nel settore alberghiero e della risto-

razione, e fa la differenza. L'esperienza negativa di un ospite può intaccare in modo importante l'immagine della struttura. Al mondo d'oggi un cliente insoddisfatto può condividere la sua opinione on line istantaneamente, rovinando un'immagine faticosamente costruita e che impiegherà degli anni ad essere restaurata. La poca attenzione all'igiene è uno dei fattori che in primis viene notato dal cliente e spesso un catalizzatore di commenti negativi sui social media. Soddisfazione del cliente e creazione del valore si possono ottenere anche grazie all'igiene, parola chiave per un business vincente nel mondo del mercato turistico. L'evento si rivolge a proprietari e direttori d'albergo, associazioni di categoria ristorazione e alberghi, ristorazione Assessore turismo Regione Sicilia "In questo caso -dice sempre Verrienti- il panel degli invitati spazia dall'Assessorato al Turismo della Regione Sicilia a Codacons (o Tripadvisor), Federalberghi Sicilia, FIPE - Federazione Italiana Pubblici Esercizi Sicilia, Federturismo e un'impresa specializzata proprio nella pulizia in ambito alberghiero. In questo modo potremo mettere a confronto tutti gli stakeholder della filiera."

**27**  
**GSA**  
OTTOBRE  
2016

**SAVE THE DATE**

TAVOLA ROTONDA

**IGIENE: STRUMENTO PER FIDELIZZARE IL CLIENTE**

Come elaborare una strategia dell'igiene efficace per lo sviluppo turistico e ricettivo negli hotel e nei ristoranti

**Catania, Domenica 13 novembre 2016 - ore 14,30**  
**Pulire Mediterraneo - Etnapolis - Etnafiore**

INGRESSO LIBERO PREVIA REGISTRAZIONE FINO AD ESAURIMENTO POSTI

Per informazioni: AfidampCOM | Tel. 02 6744581 | info@afidamp.it | www.pulire-mediterraneo.it

ORGANIZZATO DA:



PATROCINATO DA:



SPONSORIZZATO DA:



OSPITATO DA:

