

servizi in albergo: il modello “co-sourcing” funziona

di Simone Finotti

Il caso di Skill e della catena Tulip Inn dimostra che, oltre al classico autoservizio e all'outsourcing puro, esiste una terza via per l'esternalizzazione dei servizi no-core in hotel: si chiama co-sourcing, ed è molto vantaggiosa per tutti. A patto che...

Costi variabili in luogo di spese fisse e tutta la tranquillità di non doversi più preoccupare di problemi gestionali, approvvigionamento di prodotti e attrezzature, imprevisti e formazione. In più, la possibilità di garantire al proprio ex-personale stabilità occupazionale, tutele e trattamento economico analoghi a quando era dipendente dell'hotel. Questi sono solo alcuni dei vantaggi del co-sourcing. Scopriamo di cosa si tratta.



La via del “co-sourcing”

Ma chi l'ha detto che le pulizie in albergo o si fanno da sé (insourcing) o si esternalizzano (outsourcing)? Esiste anche una “terza via”, dicevamo, e si chiama co-sourcing. Vale a dire una sorta di outsourcing svolto però con il proprio ex-personale. Che nel frattempo è stato acquisito da un'impresa di servizi con la formula della cessione di ramo d'azienda. Metterla in pratica non è così difficile come potrebbe sembrare, e i vantaggi si toccano con mano, a patto che ci si affidi a un'azienda solida e seria. Il caso di Skill

Service e Tulip Inn fa scuola in questo senso. Andiamo dunque a visitare tre strutture alberghiere in due importanti città del nord Italia, dall'estremo ovest, Torino, al profondo nord-est, Padova.

La “terza via” del servizio

Maria-Louisa Balbo dirige la catena Tulip Inn, marchio del gruppo Louvre Hotels. “Abbiamo tre hotel di proprietà: il Tulip Inn Turin South, a Moncalieri, il Tulip Inn Turin West, a Rivoli, e il Tulip Inn Padova, oltre a strutture in franchising”, spiega. “I tre hotel di proprietà sono realtà medio grandi situate nei quartieri industriali di Torino e Padova. Sono moderni

tre stelle che offrono una sistemazione di qualità in ubicazioni molto comode: l'ideale per chi viaggia per business o per piacere. Mentre a Torino prevale la clientela d'affari, specialmente automotive vista la presenza del gruppo Fiat e di altri colossi dell'industria automobilistica, a Padova la vicinanza da Venezia attira anche gruppi turistici, con cui lavoriamo molto.”

Tre alberghi business-leisure

Per dare qualche numero: il Tulip Inn Rivoli, appena fuori dalla tangenziale di Torino (solo 12 km dal centro della città e 20 minuti in auto dall'aeroporto), ha 113 camere luminose, tutte ammobiliate con gusto. Se ci spostiamo a sud del capoluogo piemontese, troviamo il Tulip Inn di Moncalieri che

23
GSA
OTTOBRE
2015

Nelle foto: Maria Louisa Balbo e il Tulip Inn di Padova





di camere ne ha 100 ed è più comodo per chi va al Lingotto, da cui dista una manciata di chilometri. Il Tulip Inn Padova, a una trentina di km da Venezia, è un hotel moderno, recentemente rinnovato, a pochi passi dal Centro Grosisti e a 8 km dal centro città. Qui, come dicevamo, prevale la clientela leisure, anche se non mancano gli ospiti business.

Alberghi di proprietà gestiti in co-sourcing

Tre alberghi di proprietà Tulip Inn che

da cinque anni sono protagonisti di un innovativo modello di gestione dei servizi di pulizia: “Il problema principale -spiega Balbo- era trasformare quello che per noi era un costo fisso in un costo variabile, e al contempo garantire al nostro personale continuità di occupazione, tutele e livello salariale. Il tutto ovviamente senza perdere nulla in qualità.” Un problema che molti albergatori hanno, e che spesso impedisce loro di passare all’esternalizzazione. Ma la via c’è, e nel caso in esame è passata attraverso la ces-

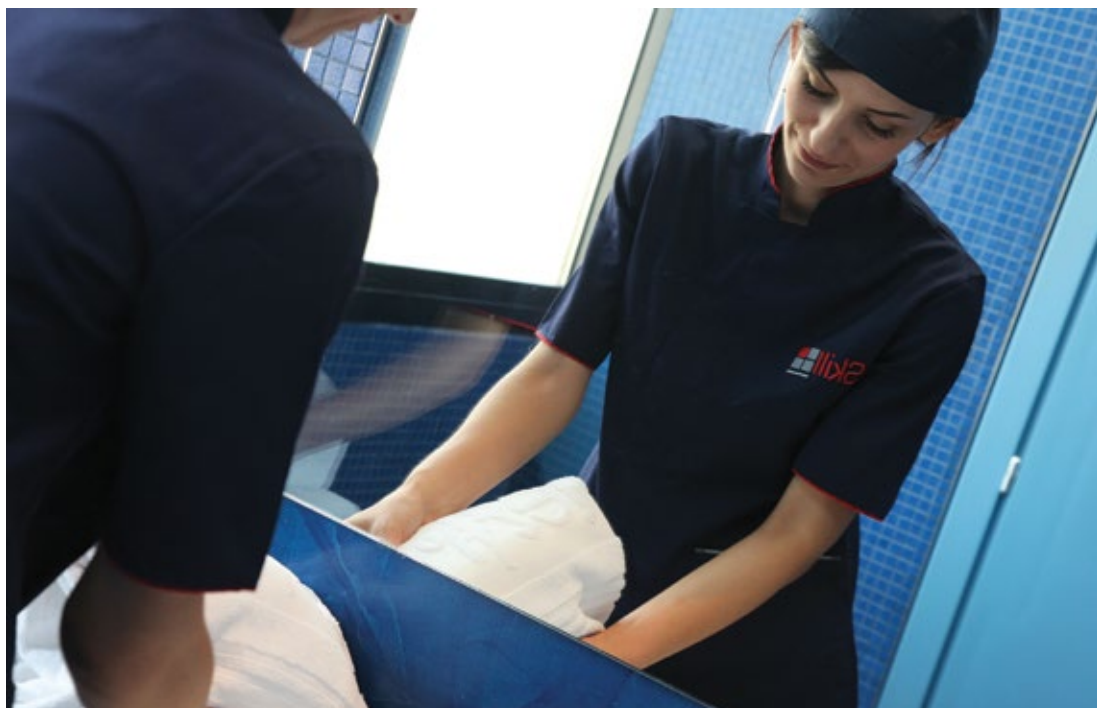
sione di un ramo d’azienda: “Cinque anni fa -spiega **Nicola Burlin**, presidente Skill- abbiamo rilevato un ramo d’azienda da Tulip Inn, inglobando nel nostro organico una quindicina di operatori prima dipendenti dalla catena alberghiera. In questo modo abbiamo sollevato la catena da oneri legati al costo fisso del personale, consentendo un importante risparmio e accollandoci le responsabilità gestionali. Infatti, se con i dipendenti fissi l’albergo paga comunque la stessa cifra anche in caso di scarsa occupazione delle camere, in questo modo si passa alla formula del prezzo-camera, per cui si paga solo quando serve. In linea teorica se non ci fosse nessuna camera occupata il costo sarebbe zero. Si paga solo a camera venduta ed effettivamente lavorata. Una logica più “industriale” che porta all’hotel un immediato vantaggio economico.”

Due Ccnl, stesse tutele e retribuzione

Molti albergatori lo sanno, ma a volte ci si mette il fattore umano: magari hai dipendenti che lavorano con te da una vita e non te la senti di dirgli arriverci. Magari hai gente che conosce l’hotel meglio di te e non vuoi sostituirla con persone che non sanno nemmeno da che parte girarsi. Continua Burlin: “Per un albergo è importante anche tutelare il proprio personale, lo capiamo perfettamente: grazie a questa formula è possibile mantenere il livello retributivo e le tutele dei dipendenti pur passando dal Ccnl Turismo al nostro Multiservizi.” Per legge, infatti, è possibile applicare un altro Contratto collettivo fatte salve le condizioni più vantaggiose per il lavoratore.

Personale già formato che conosce la struttura

“Con l’ulteriore vantaggio, stavolta per l’hotel, che si tratta di personale che già conosce le strutture, e che quindi non ha bisogno di nessuna formazione specifica. Il risultato è che i



vecchi dipendenti, di norma, “cambiano cappello” e continuano a lavorare in albergo, garantiti e tutelati come personale interno. Con la differenza, non da poco, che non sarà più necessario, per l'albergo, pagare personale che in quel momento non è realmente occupato. In questo senso l'organizzazione di un'impresa come Skill rende possibile un diverso impiego delle risorse umane “eccedenti”, ottimizzando la gestione del personale” conclude Burlin.

Non solo risparmio economico

Il tutto con risparmi a due cifre, ma non è solo una questione economica. Spiega Balbo: “C'è di mezzo anche la tranquillità: grazie a questa nuova organizzazione del servizio ci dobbiamo occupare di molti problemi in meno, come imprevisti, gestione del personale, formazione. E non abbiamo più la spesa dell'acquisto dei prodotti, dei materiali e delle attrezzature per la pulizia che è in capo all'impresa.” A ciò si aggiunga la gestione degli imprevisti: “In

caso di assenze abbiamo subito il personale sostitutivo, cosa che non potevamo fare con i nostri dipendenti, perché l'impresa, che fa questo di mestiere, può assicurare la presenza di personale ben formato e preparato, sempre.”

Ci vuole un'impresa affidabile e seria

Il modello funziona: “Lo consiglierai a tutti gli albergatori che sono alla ricerca di un partner per svolgere le pulizie in qualità e professionalità”, conclude Balbo. Ma... c'è un ma: “La cosa essenziale è che dall'altra parte ci sia un'impresa solida, seria e affidabile. Apprezziamo molto il fatto che Skill sia una società di capitali, il che ci garantisce serietà da tutti i punti di vista: dalla professionalità e preparazione degli operatori all'affidabilità nei pagamenti. Anche perché, non si dimentichi, noi come committenti siamo responsabili in solido. Skill, inoltre, è sempre presente accanto a noi per ogni esigenza, c'è un rapporto diretto



e costante.” Morale: il co-sourcing è consigliabile ed è la classica strategia win-win-win: soddisfatto l'hotel, soddisfatta l'impresa, soddisfatti i lavoratori che mantengono le proprie tutele. Attenzione, però, a non affidarsi a realtà improvvisate.

25
GSA
OTTOBRE
2015



FILMOP
INTERNATIONAL



AlphaSplit



Nuovo sistema per raccolta differenziata

L'unico carrello personalizzabile fino a 8 scomparti raccolta

- TAPPI
- PLASTICA
- SECCO NON RICICLABILE
- CARTA
- PILE
- VETRO
- UMIDO
- METALLO





visita filmop.com