

LA PULIZIA COME LEVA COMPETITIVA: l'esperienza dell'Horizon Wellness & Spa Resort di Varese



La gestione della pulizia di questo resort a 4 stelle è stata organizzata con un modello "misto". Ne parliamo con il direttore Jacopo Perego e con Davide Romano, co-founder di Best Sourcing, la società che fornisce il servizio.

di Chiara Calati



Tra le colline che circondano il Lago di Varese, immerse in un paesaggio verde e suggestivo, si trova l'Horizon Wellness & Spa Resort che si distingue come rifugio ideale per chi cerca benessere e tranquillità. Lontano dal ritmo frenetico della quotidianità, unisce comfort moderni, cura dei dettagli e un'ospitalità che sa mettere al centro l'esperienza dell'ospite. Camere accoglienti, spazi comuni raffinati e una proposta gastronomica attenta alla qualità arricchiscono un soggiorno che si fa esperienza sensoriale a tutto tondo. L'Horizon Wellness & Spa Resort non è solo una destinazione per chi desidera rilassarsi, ma anche un punto di partenza privilegiato per scoprire le bellezze del territorio, tra natura, arte e tradizione. La gestione della pulizia di questa struttura a 4 stelle, con ristorante interno e un'ampia area benessere, è stata organizzata con un modello "misto", che risulta particolarmente virtuoso in termini di reputazione e soddisfazione dei clienti. Ne parliamo con il direttore **Jacopo Perego** e con **Davide Romano**, co-founder

di Best Sourcing, la società che fornisce il servizio, specializzata nell'housekeeping, che affianca oltre cento strutture in tutta Italia con servizi personalizzati.

Direttore, può raccontarci in breve la vostra struttura e come avete organizzato i servizi di pulizia?

"Il nostro è l'Horizon Resort, un hotel con 63 camere, un ristorante interno ("MIT"), un'ampia area wellness con idromassaggio, sauna, bagno turco, stanza del sale, frigidarium e una zona esterna con piscina e giardino dedicati anche agli eventi. Per quanto riguarda la pulizia, abbiamo scelto l'esternalizzazione: le camere sono affidate in outsourcing a una società specializzata, mentre le aree comuni (ristorante, SPA, spazi esterni) sono gestite direttamente dal nostro personale interno".

Come mai avete deciso di esternalizzare il servizio camere?

"La decisione nasce da due esigenze principali. La prima riguarda la specializzazione e



Jacopo Perego

Direttore dell'Horizon Wellness & Spa Resort

formazione, aree in cui le società di outsourcing hanno una preparazione mirata, garantiscono personale già formato e aggiornato. La seconda è la flessibilità perché riescono a modulare il numero di cameriere a seconda dei picchi di lavoro. Questo ci consente di gestire meglio l'occupazione variabile senza dover assumere o ridurre personale internamente”.

Qual è il ruolo della formazione in questo tipo di organizzazione?

“Per il personale in outsourcing, la formazione è totalmente a carico della società esterna, così come l'esecuzione del lavoro, l'utilizzo di prodotti e attrezzature di loro proprietà, e questo è un grande vantaggio. Per il personale interno, invece, organizziamo noi corsi di aggiornamento, spesso in collaborazione con i fornitori di prodotti e detergenti. Questi incontri servono sia per l'uso corretto dei materiali sia per il rispetto delle norme di sicurezza”.

Dal punto di vista degli ospiti, quanto conta oggi la pulizia?

“Conta tantissimo, ancora più che in passato. Dopo la pandemia, la sensibilità dei clienti sulla pulizia è cresciuta enormemente: è diventata un criterio di scelta e un fattore di fiducia. Per questo abbiamo una governante interna che controlla la qualità del lavoro della società esterna: il controllo è meticoloso, quasi maniacale, per garantire standard sempre alti”.

Ricevete spesso feedback sulla pulizia? Come li gestite?

“Sì, monitoriamo costantemente le recensioni online tramite un software che ci segnala gli argomenti più citati. La pulizia è uno dei punti più apprezzati della nostra struttura, risulta regolarmente tra i parametri con punteggi più alti. Ogni segnalazione viene verificata e, se necessario, corretta tempestivamente”.

Possiamo quindi dire che la pulizia è un fattore competitivo per voi?

“Assolutamente sì. La pulizia non è più solo un requisito “scontato”: è diventata un elemento di differenziazione rispetto alla concorrenza. Un hotel che non garantisce pulizia impeccabile perde credibilità e ospiti”.



State investendo anche nell'aspetto green e sostenibile della pulizia?

“Sì, anche se siamo in fase di evoluzione. Abbiamo già introdotto diverse pratiche: eliminazione dei bicchieri di plastica monouso, sostituiti da cartoncino biodegradabile; riduzione della plastica nelle linee cortesia, con dispenser ricaricabili al posto delle confezioni singole; comunicazioni in camera per sensibilizzare gli ospiti al riuso degli asciugamani. Il prossimo passo sarà ottenere la certificazione ambientale, a cui stiamo già lavorando”.

Che cosa chiedete in concreto ai vostri partner esterni, sia nel servizio di outsourcing che nei fornitori di prodotti?

“Prima di tutto affidabilità: anche se il servizio è esternalizzato, per l'ospite il risultato è sempre percepito come responsabilità dell'hotel. Chiediamo quindi che i nostri standard siano rispettati e condivisi. Per la detergenza, pretendiamo prodotti di qualità e un'assistenza tecnica puntuale, con soluzioni specifiche in base ai materiali da trattare. Collaboriamo anche sulla formazione del personale, per garantire l'uso corretto dei prodotti”.

Davide Romano di Best Sourcing, come nasce la progettazione di un servizio di pulizia in un hotel e nell'Horizon in particolare?

“Il punto di partenza è sempre l'ascolto della struttura. Ogni hotel ha dinamiche proprie, quindi studiamo i flussi, i volumi di camere, le aree comuni e le esigenze della direzione. L'obiettivo è trasformare un costo fisso – quello del personale interno – in un costo variabile, mantenendo qualità e continuità. Così abbiamo fatto anche presso l'hotel Horizon. Non ci limitiamo a essere semplici fornitori: ci consideriamo partner strategici e oggi lavoriamo stabilmente con circa un centinaio di hotel”.

Qual è il peso della pulizia nella reputation di un hotel?

“Enorme. Basta guardare le recensioni online: pulizia e connessione wi-fi sono i primi fattori che gli ospiti menzionano. Dopo la pandemia l'attenzione è cresciuta ancora. Oggi un hotel, per essere competitivo, deve essere non solo pulito ma anche percepito come ambiente sicuro, sanificato e curato nei dettagli. È un elemento che incide direttamente sulla brand reputation e su questo abbiamo lavorato in sinergia con la direzione e la struttura dell'hotel. Noi non vendiamo semplice lavoro, ma qualità percepita. Il nostro compito è permettere all'hotel di offrire ai propri ospiti un ambiente impeccabile, perché oggi la pulizia non è solo un requisito, è un fattore competitivo”.



Davide Romano

Co-founder di Best Sourcing

Come organizzate e gestite il personale?

“Abbiamo un sistema strutturato. Ci sono gli area manager, che seguono più strutture e gestiscono la parte burocratica e organizzativa, e le governanti, che invece si concentrano sull'operatività quotidiana e la gestione diretta del personale mantenendo i rapporti diretti con la direzione. Il personale viene selezionato, inserito in un periodo di prova direttamente sul campo e poi seguito con aggiornamenti periodici. Per noi la stabilità è essenziale: cerchiamo di non spostare continuamente gli addetti da un hotel all'altro, perché la continuità porta qualità. Il personale che lavora all'Horizon si sente parte sia dell'azienda che dell'hotel”.

Il turnover resta però una sfida per il settore. Come lo affrontate?

“È vero, il turnover è fisiologico, ma lavoriamo per ridurlo. Investiamo in formazione, motivazione e soprattutto nel rispetto dei diritti dei nostri dipendenti: i nostri collaboratori devono percepire affidabilità. In più cerchiamo di creare senso di appartenenza, sia verso Best Sourcing che verso la struttura in cui lavorano, come già dicevo. Il personale deve sentirsi parte di una squadra, non un semplice numero”.

Quali strumenti usate per garantire qualità e controlli costanti?

“Abbiamo procedure precise: facciamo Audit, abbiamo protocolli operativi, controlli incrociati tra governanti e area manager e strumenti digitali che permettono di monitorare in tempo reale lo stato delle camere. Tutto questo dà sicurezza all'hotel e garantisce standard uniformi. Un aspetto fondamentale è anche la trasparenza nei rapporti con la direzione: ci assumiamo la responsabilità del servizio sotto tutti i punti di vista sia operativi che etici”.

E per quanto riguarda i prodotti e le tecnologie?

“Utilizziamo prodotti certificati Ecolabel e linee green, con sistemi di dosaggio controllato per evitare sprechi. Anche le attrezzature sono realizzate con materiali riciclati e riciclabili. Per alcuni interventi specifici usiamo prodotti più tecnici, gestiti direttamente dalle governanti per garantire sicurezza. Sul fronte tecnologico stiamo introducendo tablet e sistemi digitali per facilitare comunicazioni e tracciabilità, ma la pulizia delle camere resta un'attività che richiede la professionalità dell'essere umano: nessun robot può sostituire l'occhio e la cura di una cameriera ai piani”.



Manuela Mandressi di Tremand

fornitore di attrezzature, macchine e prodotti per la pulizia professionale sia dell'Horizon Wellness e Spa resort sia di Best Sourcing.