

# N.2

# FEBBRAIO 2016

# GSA

## IL GIORNALE DEI SERVIZI AMBIENTALI

postatarget  
magazine  
D0005538  
NAZ185/2008  
Posteitaliane

## SERVIZI PER HOTEL & CATERING

### MENSILE DI GESTIONE, PULIZIA, DISINFESTAZIONE

### TERZA PAGINA

outsourcing alberghiero  
noleggio macchine  
best practice

### GESTIONE

credito d'imposta  
condo-hotel  
sicurezza macchine

### SCENARI

alberghi 4.0  
hotel hightech  
pest control  
digital marketing

### TECNOLOGIE

pulizia materassi



[www.gsanews.it](http://www.gsanews.it)

**EDICOM**



## Il sistema di dosaggio

per prodotti concentrati Sutter Professional

## è in evoluzione...

**RATIO**  
La linea di sistemi per  
il dosaggio e la diluizione  
di prodotti concentrati  
Sutter Professional.



[www.sutterprofessional.it](http://www.sutterprofessional.it)  
[professionalitalia@sutter.it](mailto:professionalitalia@sutter.it)



**Sutter**  
PROFESSIONAL  
HI-cleaning Solutions

# PORTA IL FUTURO DEL CLEANING SUL TUO TABLET



## App **INFyNITÎ**

**Determina costi e risparmi della detergenza in 55 secondi**

Quattro buone ragioni per installare l'App Infyniti

CONOSCERE  
PREVENTIVAMENTE  
IL COSTO DELLA  
DETERGENZA

TRASFORMARE  
UN COSTO  
VARIABILE IN  
UN COSTO FISSO

OTTIMIZZARE LA  
PROGRAMMAZIONE DEGLI  
ACQUISTI IN BASE AI  
CONSUMI PREVENTIVATI

ADOTTARE LE RESE  
CORRETTE NELLE  
OPERAZIONI DI  
PULIZIA NEL PIANO



ARCO CHIMICA SRL  
via Canalazzo 22/24 - 41036 Medolla (MO)  
tel. +39 0535 58 890 - info@arcochimica.it  
www.arcochimica.it



[www.infyniti.it](http://www.infyniti.it)



INTUITIVE SOLUTIONS SRL  
via Canalazzo 22/24 - 41036 Medolla (MO)  
tel. +39 0535 731 432 - info@intuitivesolutions.it  
www.intuitivesolutions.it

Falpi®

Falpi  
Love  
Earth



**LA "CURA DEL DETTAGLIO"  
È ANCHE LA SCELTA DEL  
GIUSTO CARRELLO!**

Elegante, funzionale, pratico e modulare.



**FALPI**

*[Nella sua produzione] tutela l'ambiente.*

[www.falpi.com](http://www.falpi.com)



**La lavasciuga pavimenti che rende il pulito più semplice**

Antea è una lavasciuga pavimenti operatore a terra altamente performante alimentata a batteria adatta alla pulizia di fondo e di manutenzione di superfici di piccole e medie dimensioni.

Caratterizzata da un nuovo design, Antea si distingue per affidabilità e robustezza, qualità garantite anche da scelte innovative come l'impiego di un telaio, attacco tergipavimento e basamento lavante in pressofusione di alluminio. L'operatore troverà l'utilizzo molto semplice, sia nella selezione dei comandi che nella manovrabilità.

Le dimensioni compatte la rendono ideale per la pulizia di diverse tipologie di ambiente: sanitario, alberghiero, GDO, automotive e strutture pubbliche.



Antea 50 B/BT



Antea 50 BTS



Antea 50 BTO Orbital

**Funzione Eco**



Riduce il rumore



Riduce il consumo energetico

Attiva il QR Code sul tuo Smart Phone e scopri Antea



Scopri Antea sul sito [www.comac.it](http://www.comac.it)

# SERVIZI PER HOTEL & CATERING



## INSERTO

### TERZA PAGINA

- 17** Meliá e Papalini Spa: la ricetta di un outsourcing da "campione"  
[di **Simone Finotti**]
- 20** Anche in hotel l'igiene va a... noleggiare  
[di **Simone Finotti**]
- 23** "Sorriso vero" e cura del dettaglio coi giusti partner si può  
[di **Simone Finotti**]

### GESTIONE

- 26** Riqualificazione alberghi, buone notizie sul credito d'imposta  
[di **Antonio Bagnati**]
- 28** "Sblocca Italia" approvato in Consulta: via libera ai condo-hotels  
[di **Carlo Ortega**]
- 30** Preparazione cibi: chi pensa all'igiene delle macchine?  
[di **Giuseppe Fusto**]

### SCENARI

- 32** L'hotel del futuro? Naturalmente tecnologico  
[di **Umberto Marchi**]
- 34** Scopriamo insieme gli hotel 4.0  
[dalla redazione]
- 36** Alimentare, quando il "pest control" è indispensabile  
[dalla redazione]
- 40** In un manuale lo "storytelling" della ristorazione  
[di **Laura Guidi**]

### TECNOLOGIE

- 42** Quei materassi imbottiti di... batteri  
[di **Simone Finotti**]

ATTUALITÀ **7** | CARNET **48**  
AFFARI E CARRIERE **47** | ORIZZONTI **49**

**Dea Det**  
i deodetergenti multifunzione

con le profumazioni ad alta persistenza di **ESSENZA**

deodetergente iperconcentrato multifunzione

deodetergente concentrato multifunzione monodose

DEODET è un detergente multifunzione igienizzante con principi attivi ad alta concentrazione a base di tensioattivi di nuova generazione e oli essenziali. È ideale per tutti i pavimenti in ceramica, marmo, parquet, teak; è indicato anche per la pulizia di superfici verticali e rivestimenti; ottimo pulitore per i sanitari, docce, lavandini; è anche idoneo per l'utilizzo in macchine lavasciuga nella versione iperconcentrato. La sua azione pulente e profonda ed extra brillante asciuga senza lasciare aloni. Negli ambienti verrà rilasciato l'esclusiva Essenza di casa Rubino-Chem per un intenso ed inimitabile profumo che dura più a lungo.

DEODET MULTIFUZIONE è disponibile nella versione **iperconcentrato** in scatole da 12 flaconi da 250 ml con dosatore "Turn ON-OFF", oppure nella versione **concentrato** in pratiche confezioni Multipack da 24 buste monodose da 25 g.

Confezione MULTIPACK da 24 buste monodose

**Rubino Chem**  
THE SPECIALTY COMPANY

Via Vigili del Fuoco Caduti in Servizio, 14/s  
70026 Modugno (BA) - Italy  
Tel. +39.080.5035348 - Fax +39.080.5008545  
www.rubinochem.it - info@rubinochem.it

MADE IN ITALY  
www.rubinochem.it

GSA il giornale dei servizi ambientali è un mensile inviato tutti i numeri agli abbonati e ai rivenditori del settore. Con sei numeri all'anno raggiunge imprese di pulizia e disinfestazione (gennaio-marzo maggio-giugno-agosto-novembre), con due numeri hotel e società di catering (febbraio-ottobre), aziende sanitarie e comunità (aprile-settembre), industria e grande distribuzione (luglio-dicembre).

Testata volontariamente sottoposta a certificazione di tiratura e diffusione in conformità al Regolamento CSST Certificazione Editoria Specializzata e Tecnica  
Certificazione B2B - Per il periodo 1/1/2015-31/12/2015  
Periodicità: MENSILE - Tiratura media: 5.536 - Diffusione media: 5.412  
Certificato CSST n. 2015-2554 del 25/2/2016 - Società di Revisione: FAUSTO VITTUCCI

"Ai sensi dell'articolo 2 comma 2 del Codice di deontologia relativo al trattamento dei dati personali nell'esercizio dell'attività giornalistica, si rende nota l'esistenza di una banca-dati personali di uso redazionale presso la sede di Via Alfonso Corti, 28 - Milano. Gli interessati potranno rivolgersi al responsabile del trattamento dei dati sig.ra Barbara Amoruso presso la sede di Milano, Via Alfonso Corti, 28 per esercitare i diritti previsti dal D. Lgs 196/2003"



ASSOCIATO A:  
**A.N.E.S.**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE EDITORIA PERIODICA SPECIALIZZATA



© Copyright EDICOM srl - Milano

Direzione, Amministrazione, Redazione e Pubblicità:  
**EDICOM srl**  
Sede legale: Via Zavanasco, 2  
20084 Lacchiarella (MI)  
Sede operativa:  
Via Alfonso Corti, 28  
20133 Milano  
Tel 02/70633694 - 70602106  
Fax 02/70633429  
info@gsanews.it - www.gsanews.it  
Direttore Responsabile:  
**GIOVANNA SERRANO**  
Redazione:  
**SIMONE FINOTTI,**  
**ANTONIA RISI**  
Segreteria:  
**BARBARA AMORUSO**  
Diffusione:  
**GIOVANNI MASTRAPASQUA**  
Sviluppo e pubblicità:  
**GIANCARLO GIAMBELLI,**  
**ANDREA LUCOTTI,**  
**MARCO VESCHETTI**

Progetto grafico:  
**AFIDAMP COMUNICAZIONE**  
Composizione, grafica e impaginazione:  
**STUDIO GOMEZ**  
Copia 2,58 Euro  
Fotolito e stampa:  
**STUDIO GOMEZ - COLOGNO MONZESE (MI)**  
**VELAWEB - BINASCO (MI)**

Autorizzazione del Tribunale di Milano n° 633 del 19/10/1996. La pubblicità non supera il 50% del numero delle pagine di ciascun fascicolo della rivista. La Casa editrice declina ogni responsabilità per possibili errori ed omissioni, nonché per eventuali danni risultanti dall'uso dell'informazione contenuta nella rivista. Le opinioni espresse dagli autori negli articoli non impegnano la direzione della rivista. Parimenti la responsabilità del contenuto dei redazionali e dei messaggi pubblicitari è dei singoli.

ISSN 1973-5324  
Abbonamenti:  
**ITALIA ANNUO EURO 70**  
**EUROPA E PAESI EXTRA EUROPEI EURO 130**  
C.C.P. 38498200

# 5<sup>a</sup> Edizione

Il punto di riferimento  
in Italia per Direttori e  
Coordinatori di Struttura

## I Moderatori

Silvana Castaldi  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO  
FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA  
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO  
DI MILANO

Marcello Pani  
ESTAR TOSCANA

Marina Di Marco  
ORPEA ITALIA

Amina Ciampella  
TECNOLOGO ALIMENTARE

## Gli Speaker

Marco Trabucchi  
GRUPPO DI RICERCA GERIATRICA

Daniela Mari  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Maria Luisa Amerio  
OSPEDALE CARDINAL MASSAIA ASTI

Marco Ferrari  
AO DI LODI

Roberto Tondini  
OASI - FONDAZIONE DI S. BONIFACIO

Claudio Salvai  
ORPEA ITALIA

Direzione di VILLA BASILEA

Fabrizio Cavanna  
KCS CAREGIVER

Pamela Porzionato  
NUOVA ASSISTENZA

Alessandro Fambri  
APSP CIVICA DI TRENTO

Serena Torboli  
ASSOCIAZIONE DIETISTI ANDID

Andrea Tezzele  
MARKAS

## I Discussant

Jean-Pierre Ramponi  
FONDAZIONE I.R. FALCK VOBARNO

FONDAZIONE S. MAUGERI

Carlo Alberto Librera  
AZIENDA SERVIZI SOCIALI DI BOLZANO

Patrizia Scalabrin  
OASI SAN BONIFACIO

Laura Biella  
RSA INTERCOMUNALE DI SARONNO

Michele Battaglia  
ISTITUTI SOCIALI COMUNALI  
DI LUGANO

Michele Zani  
RSA LE RONDINI

Edmondo Buscaroli  
CASA RESIDENZA PER ANZIANI VILLA  
RANUZZI

Marco Predazzi  
FONDAZIONE IL MELO

Anna La Diega  
COOPERATIVA SOCIALE ITACA

 Planet Health

# RSA

summit 2016

Milano, 23 Marzo 2016  
Starhotels Business Palace

## Cura e Benessere del Residente attraverso una virtuosa e appropriata gestione e organizzazione dei Servizi

CREDITI  
ECM

## Numeri e novità dell'edizione 2016

**20 NUOVI RELATORI** provenienti dal mondo socio-sanitario, ospedaliero e universitario

**COMITATO SCIENTIFICO** - l'evento ha ricevuto l'avvallo da parte di personalità di spicco



Alberto De Santis  
ANASTE - ASSOCIAZIONE  
NAZIONALE STRUTTURE  
PER LA TERZA ETÀ



Silvana Castaldi  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI MILANO  
FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA  
OSPEDALE MAGGIORE  
POLICLINICO DI MILANO



Marco Trabucchi  
GRUPPO DI RICERCA GERIATRICA



Maria Luisa Amerio  
OSPEDALE CARDINAL MASSAIA  
ASTI



Marina di Marco  
ORPEA ITALIA

**NUOVO FORMATO** - 4 SESSIONI con approfondimenti attraverso interventi a cura di esperti  
e confronto in panel discussions

**RSA INNOVATION AWARD** - 2<sup>a</sup> edizione dell'iniziativa che premia l'innovazione nell'approccio  
al residente: partecipa e diventa protagonista

**TALK SHOW** - l'organizzazione delle cure intermedie: quale futuro?

## Best Practice, Interventi e Panel Discussions su:



RISTORAZIONE  
e NUTRIZIONE



IGIENE e PULIZIA



COMFORT DELL'OSPITE



LOGISTICA e  
INFORMATIZZAZIONE

Patrocini  ANDID ASSOCIAZIONE NAZIONALE DIETISTI  RAIN NUTRITION

Un evento di

 Istituto Internazionale di Ricerca  
Know-how. People. Results.

Gold Sponsor 

Platinum Sponsor



Exhibitor

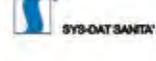










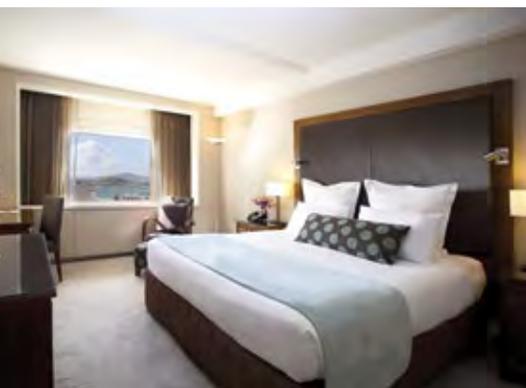




Inscriviti ora! 02.83847627 | iscrizioni@iir-italy.it | www.iir-italy.it

# Hotel sull'orlo di una crisi di nervi?

## Sil Advanced sa dove mettere le mani...



“I problemi igienici degli alberghi? Sono tantissimi e molto eterogenei, come è normale negli ambienti complessi. Per questo ogni hotel, indipendentemente dalla categoria, ha bisogno di un servizio di consulenza competente, sistematico e ben organizzato da parte di veri professionisti”. Ha le idee molto chiare **Gianni Tartari**, di Sil Advanced, un evoluto dealer di Fidenza che tra i suoi clienti annovera oltre una ventina di alberghi di tutte le tipologie.

### La “punta dell’iceberg”

“Nelle strutture alberghiere -prosegue- bisogna sapere come muoversi, conoscere quali sono i punti deboli. Magari ti chiamano per una lavasciuga, per profumare gli ambienti, per avere un’offerta più economica o prodotti più efficaci. Ma io so bene che, nella totalità dei casi, questa è solo la punta dell’iceberg. A un’analisi più approfondita vengono fuori i veri problemi, che il più delle volte non sono episodici, ma sistemici.”

### Affidarsi a chi conosce il suo lavoro

Quali? “In rigoroso ordine sparso: quello della spolveratura, ad esempio. Porte, stipiti, cappelliciere e armadi alle volte “sfuggono” alle operazioni di routine e ospitano veri e propri strati di polvere. Provate a passare un dito... Ma qui la soluzione è relativamente facile. Un po’ più complicato è quando si passa alle superfici, e

non solo orizzontali, che spesso hanno sporco grasso e aloni. Poi c’è quello che io definirei lo sporco da eccesso di prodotto. Recentemente mi è capitato un pavimento talmente appiccicoso che mi si incollavano le ciabatte. E non per lo sporco, ma per il troppo detergente, o per la scelta del prodotto sbagliato. E sui vetri, stessa cosa. Qui è questione di formazione: basta un corso e risparmi prodotto tenendo più pulito”. E la consulenza è fondamentale. Sil Advanced cosa fa? “Chiaramente ti do il prodotto giusto. Ma il mio valore aggiunto è un altro. La consulenza. Un conto è darti un prodotto, un altro è fare luce sui problemi in atto e potenziali, darti la giusta formazione per il tuo personale, l’analisi dei costi e dei benefici, gli aggiornamenti normativi, le innovazioni tecnologiche per tutti gli ambienti.”

### I punti dolenti

Un altro punto dolente è l’impianto di aerazione. Se ci sono gli scambiatori vi sono spesso problematiche igieniche notevoli. Se sono centralizzati, basta uno che ha un raffreddore nella hall per diffondere i germi dappertutto, come accade negli uffici. Oppure le ventole di aspirazione nei bagni. Dove non c’è la finestra, spesso si crea un ambiente umido che favorisce la proliferazione di muffe. Se non ci stai attento anche quello diventa un terreno di coltura per batteri e microrganismi particolari. Restando in ambito bagni, ecco i sanitari: occorre porre attenzione anche dove ci sono le etichette di avvenuta igienizzazione. A volte si tratta di operazioni svolte con estrema superficialità, e a uno sguardo più attento, anche a occhio nudo, si scoprono gli altarini. Poi c’è lo sporco più piccolo o invisibile: si sa ad esempio che telecomandi e interruttori, specie quelli vicini

no al letto, sono un “nido” preferenziale delle cimici dei letti, oltre che sede di altri tipi di sporco. Basta pensare a cosa fa uno in camera: dopo aver “usato” il letto, si accende la tv o la luce e il danno è fatto. In questo senso i tamponi sono impietosi, e danno risultati preoccupanti...”. E’ chiaro che quando si presentano situazioni del genere è essenziale avere al proprio arco le frecce giuste, come quelle che può assicurarti chi se ne intende davvero.

### Una consulenza che tocca tutti gli aspetti

Tutto questo senza aprire, almeno per ora, il capitolo Spa o aree benessere. Qui c’è di tutto. Si tratta di ambienti in cui persone con diverse abitudini igieniche stanno seminude in contesti umidi e caldi: la bomba è pronta!

Per non parlare dei prodotti che si usano per aromatizzare le saune, giusto per fare un esempio: se sono a base alcolica rischiano di “ubriacare i clienti”. Insomma, l’approccio di Sil è sempre lo stesso. Partendo da una necessità individuata, si struttura un’analisi complessiva delle esigenze di un albergo e si

parte con la consulenza. Che può toccare davvero tutti gli aspetti. Ti faccio notare insomma che il tuo lavoro, stanti le tue risorse e i soldi che puoi investire, può comunque essere ottimizzato. Anche senza per forza parlare di igiene: prendi i prodotti di cortesia, ad esempio. Non conviene spendere qualche centesimo in più per prodotti che magari la gente ti chiede di comprare e che sicuramente ti fanno fare bella figura su internet, dove ormai si gioca gran parte della credibilità di un hotel? Il successo, più spesso di quanto si creda, è questione di dettagli...”.

[[www.siladvanced.it](http://www.siladvanced.it)]



# Macchine RCM, un'eccellenza nel cuore delle Alpi

Immerso nella natura, nel cuore delle Alpi meridionali, c'è l'hotel Quellenhof, un'eccellenza assoluta nel panorama alberghiero, e non solo per i patiti della montagna: infinite sono le possibilità di relax, divertimento, sport, visite e itinerari culturali, soggiorni indimenticabili.

## Un'oasi nel verde delle montagne

Non ci credete? Allora leggete qui qualche numero: 10mila metri quadrati di aree benessere e Spa con tutti i comfort, inclusa una favolosa zona separata per le famiglie, lo spazio "Mondi dell'acqua" con "Acqua Family Parc", piscine interne e esterne a temperatura controllata, piscina sportiva da 25 metri, idromassaggi, piscina con acqua salina, laghetto balneabile, 3 oasi saune con oltre 22 saune diverse, innumerevoli zone relax e grotta salina. Soddisfatti?

## Tutto per chi fa sport

Se non vi basta, ci sono anche due palestre moderne e ben attrezzate con ampio programma fitness, otto campi da tennis, un campo da golf a quattro buche e tutto quello che serve per l'equitazione, con un maneggio interno recintato e 20 cavalli addestrati. Per i più piccoli non manca un miniclub attrezzatissimo. In breve: l'hotel, perfettamente integrato nell'ambiente naturale, è composto da diverse strutture, tutte di alta qualità, che offrono una molteplicità di

programmi sport & benessere nel meraviglioso scenario del mondo alpino. E pur avendo un "cuore" storico (l'antica locanda intorno a cui è stato realizzato il complesso risale al 1923), oggi il Quellenhof è una struttura moderna e avanzata, gestita in modo attento ed efficiente.

## Quellenhof e RCM: qualità chiama qualità

Una struttura così, sogno di sportivi, escursionisti, ma anche famiglie in cerca di qualche giorno di pace e tranquillità, non è certo facile da tenere sempre perfettamente pulita. Questo problema è, per un albergo che vuole mantenere altissimi standard di qualità, sempre all'ordine del giorno. Eppure il Quellenhof, oltre ad essere avanzatissimo sotto il profilo della sostenibilità (dei materiali, delle strutture ed energetica), è anche un capolavoro di pulito. D'altra parte, come dice il titolare **Heinrich Dorfer** l'ospite è il "nostro capitale" e merita la massima attenzione. E se è vero, come è vero, che qualità chiama qualità, non è certo casuale la scelta di RCM per tenere perfettamente in ordine le numerose aree: dai vari parchi e zone alberate outdoor, alle strade di collegamento fra le varie strutture, ai garage e posti auto.

## Soddisfazione da ambo le parti

Con grande soddisfazione da entrambe le parti, ma soprattutto per gli ospiti. "Il Quellenhof è un esempio di altissima qualità nell'ospitalità – fanno sapere da RCM –, e siamo felici di averlo fra i nostri clienti".



"Con le macchine RCM ci troviamo molto bene – afferma la dott.ssa **Johanna Pinggera**, del Quellenhof – Siamo soddisfatti sotto ogni aspetto: si tratta infatti di macchine molto avanzate sotto il profilo tecnologico, che funzionano bene e non ci danno grossi problemi".

## Le macchine in funzione al Quellenhof

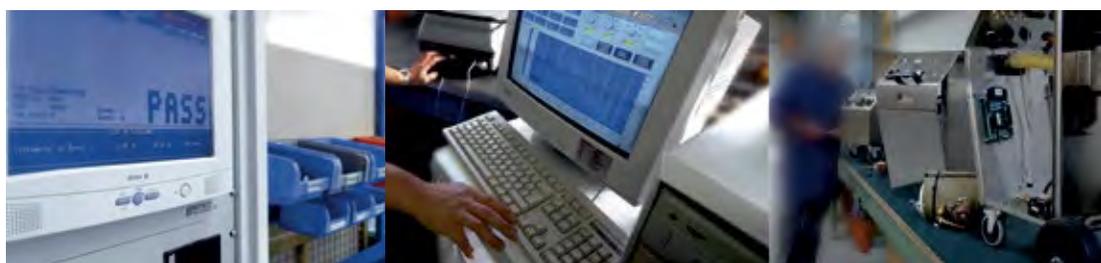
Più in particolare, in hotel sono in funzione diverse macchine RCM: innanzitutto la motoscopa Nove, una "operatore a bordo" ideale per le aree medie. Affidabile e potente, è costruita per lavorare senza storie e dare, a chi la usa, sempre qualcosa di più di quello che ci si aspetta. Poi cinque lavapavimenti: tre Bit, un modello ottimo per le aree piccole dove le sorelle più grandi non entrano,

per pulizie programmate senza tempi morti o per gli interventi di emergenza in presenza di pubblico; una Mega per gli spazi medio-grandi e una Byte per svolgere rapidamente lavori di manutenzione di aree medie-piccole. Anche quest'ultima è facile da manovrare per lavorare senza fatica in spazi angusti, è semplice da usare e non richiede particolare addestramento. A fare da tramite tra l'hotel e la casa madre è il rivenditore RCM per il Trentino e Alto Adige: M.I.P. Service s.a.s. & Tecnoklean s.r.l. Continua Pinggera: "Noi utilizziamo motoscopa RCM soprattutto nelle pulizie esterne, come strade e parchi, e nei garage e lavapavimenti RCM per le pulizie delle aree interne. Siamo molto soddisfatti anche del servizio di manutenzione, che riteniamo essere un fattore cruciale nella scelta dei nostri fornitori."

[[www.rcm.it](http://www.rcm.it)]



# Sti... a tutto vapore!



trasformano normale acqua di rubinetto in un potente strumento di pulizia profonda. Eliminano sporcizia, muffa ed altri agenti contaminanti da una varietà di superfici in pochi secondi. E sono ideali per chi soffre di allergie.

## La gamma

Veniamo ora alle macchine: Sti ha un'ampia gamma di macchine, dalle più semplici ed economiche per l'utilizzo domestico, a quelle più complesse e potenti, per l'uso industriale.

“I nostri apparecchi vengono utilizzati tanto nelle abitazioni per pulire e disinfettare bagni, cucine, materassi, quanto in bar, ristoranti, palestre, hotel, macellerie, fino ad arrivare ad importanti brand italiani per la produzione di cibo. La gamma di macchine si divide in due gruppi: il

primo, chiamato Gaiser, include i generatori di vapore, puri e semplici; l'altro gruppo, chiamato Comby, include i generatori di vapore con aspirazione. Questa suddivisione vale sia per prodotti domestici che per quelli professionali.”

## Programmi di crescita per il 2016

Un'offerta che si rivolge non solo all'Italia, ma anche all'estero, dove Sti arriva con una rete di distributori, circa un paio per paese, in Spagna, Austria, Gran Bretagna, Irlanda, Belgio, Olanda, Germania, Repubblica Ceca e da poco anche oltreoceano, in Cile. “Siamo molto soddisfatti dei nostri risultati – conclude Laura. – Il 2015 è andato molto bene e abbiamo intenzione di crescere ancora. E per quest'anno abbiamo già in serbo l'aggiunta di un nuovo macchinario che...”. Ma a questo punto è meglio non andare oltre, e non svelare troppo. A breve scopriremo di che si tratta.

[[www.stindustry.it](http://www.stindustry.it)]

Nel cuore delle colline vicentine, immersa nel verde di un parco incantevole, incontri la sede di Sti, una dinamica azienda attiva dal 2009 a Fara Vicentino e specializzata nel vapore. E' la giovane titolare **Laura Passuello**, 32 anni, a introdurci nella “famiglia Sti”: “La nostra azienda è composta da 15 collaboratori - spiega - tutti con esperienza decennale nel settore della pulizia a vapore, in ambito professionale e domestico. Questo particolare settore nasce a fine degli anni Novanta come produzione alternativa all'interno di un gruppo di aziende del Vicentino.”

## Obiettivo: innovazione costante

“Anche se siamo produttori fin dal 2001, è solo nel 2009 che viene creata Sti srl, un'azienda che fa diventare questa produzione un'attività autonoma, portando avanti la tecnologia e le esperienze maturate fino a quel momento. Un esempio è il sistema FiltroVap, un filtro a vapore brevettato per assicurare il filtraggio totale dello sporco. L'obiettivo della nostra azienda è quello di fare costante innovazione: sviluppare cioè continuamente nuove tecnologie che ci permettano di vivere in un ambiente sano e che quindi ci aiutino a rendere la nostra vita migliore.”

## Un metodo veloce e sicuro per sanificare, anche in hotel

Prosegue Laura: “Mi spiego meglio: il nostro sistema vapore è un modo sicuro e veloce per pulire e sanificare qualsiasi tipo di superficie. I nostri pulitori a vapore sono l'esempio di pulizia verde dal momento che non richiedono l'uso di soluzioni e detersivi chimici. Ogni anno crescono in popolarità grazie alla capacità del vapore di uccidere germi e di disinfettare senza l'uso di prodotti chimici. Il vapore infatti è uno strumento efficace nell'uccidere acari della polvere in moquette, biancheria da letto, e la tappezzeria. Inoltre, ha dimostrato di essere efficace per uccidere le cimici e le loro uova.” In hotel, in particolare, le macchine di Sti permettono di trattare molti ambienti: dai bagni ai materassi, dalle cucine ai garage, fino alle celle frigorifere e molto altro ancora.

## Ideali per chi soffre di allergie

Tutto questo con pochissima acqua: il loro utilizzo infatti si misura in litri per ora, rispetto ai pulitori tradizionali il cui uso è misurato in litri al minuto. I pulitori a vapore di Sti



# Convention 2016: Italchimica avanti tutta



10  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

Ormai è diventata una tradizione: la convention Italchimica, organizzata per riunire ogni anno la struttura commerciale e tutti coloro che contribuiscono al successo dell'azienda, è un appuntamento fisso sempre più atteso per iniziare l'anno con il piede giusto e condividere gli obiettivi da raggiungere. Quest'anno si è volato nientemeno che nella modernissima e suggestiva Dubai, per la sesta edizione della convention internazionale durante la quale sono stati presentati gli ottimi risultati raggiunti nell'esercizio 2015 e le grandi novità previste per l'anno appena iniziato. La scelta della location non è stata certo casuale: Dubai non solo è uno dei luoghi più affascinanti e avveniristici del mondo, ma è anche una "testa di ponte" per uno dei mercati oggi più interessanti del pianeta.

## 2015: i numeri del successo

Ma andiamo con ordine: i numeri 2015, presentati davanti alla forza vendite al gran completo, parlano di un fatturato attestatosi a quota 46 milioni di euro, con 38 milioni di flaconi stampati, 51 milioni di miscele prodotte e oltre 50 paesi del mondo serviti attraverso una rete commerciale capillare, diffusa ed estremamente qualificata e professionale. Senza contare le oltre 100 novità anticipate per il 2016. Come si sa, le sorprese in casa Italchimica non mancano mai, quindi staremo a vedere. Una crescita, insomma, che continua senza sentire la crisi, e non solo per ciò che riguarda lo sviluppo esterno: un'importante novità riguarda i lavori di ampliamento e rinnovamento della sede aziendale, in via di ultimazione. La famiglia Fioretto, dunque, ha di che essere soddisfatta!

## Da anni una realtà di riferimento

Nome storico del cleaning italiano, Italchimica è una delle principali produttrici in Italia di detergenti e cosmetici. L'azienda, con una produzione altamente innovativa, si è sviluppata con grande successo divenendo una delle realtà leader nel suo settore a livello internazionale. L'esperienza di Italchimica e la crescita del gruppo si sono sviluppate e rafforzate con l'acquisizione nell'arco degli anni di varie aziende del settore per migliorare la propria professionalità, conoscenza e capacità produttiva.



## Precise linee-guida per qualità e ambiente

Italchimica produce detergenti professionali da molti anni. Sin dall'inizio lavora con delle linee guida precise che rispettano qualità produttiva e ambiente. Questo viene attestato dalle 2 certificazioni che ha ottenuto e che continua a rinnovare negli anni: ISO 9001 e ISO 14001. L'essere sempre in costante miglioramento sotto più aspetti come la struttura, i macchinari, il personale sempre più formato e il packaging prodotto internamente, l'ha resa una delle realtà più interessanti a livello internazionale nel settore della detergenza professionale. Tra i suoi numerosi marchi spiccano Sanitec e Domina. Quest'ultima, linea di prodotti realizzata per una nicchia di clienti esclusivi, si è ripresentata da poco sul mercato con una veste nuova: un logo più accattivante e d'impatto che esprime ancora più chiaramente la forza e la qualità che Italchimica offre con i suoi prodotti; poi c'è Sanitec, la linea di punta dell'azienda che comprende fra l'altro il rivoluzionario Sistema Quantum che



amplia, con 5 nuove referenze super-concentrate, la linea dedicata alla lavanderia. Quantum è una vera e propria rivoluzione nel campo della lavanderia industriale grazie alle innovazioni nell'utilizzo tra cui il sistema di dosaggio, la staffa sospensoria per le taniche e le sue formule personalizzabili dei prodotti super concentrati.

## Mission, strategie e valore aggiunto

Da sempre, l'azienda veneta lavora con uno scopo: la creazione di valore per i clienti dipendenti e azionisti. Ma innanzitutto creare detergenti

che migliorino la qualità della vita rispettando al natura, ed eccellere nella qualità garantendo professionalità e affidabilità alla clientela. Professionalità, serietà, competenza e correttezza sono alla base di ogni processo raggiunta in cinque aree fondamentali: persone, mezzi, metodi, materiali e ambiente per assicurare la soddisfazione dei bisogni del cliente. Responsabilità è una parola-chiave viene adottato un modello dedicato a creare uno sviluppo sostenibile per l'ambiente, nel rispetto delle regole.

## Impegni precisi

A proposito di ambiente: Italchimica si prende l'impegno anche di rispettare l'ambiente riducendo la produzione di rifiuti attraverso la creazione di formulati concentrati, che riducono la sovrapproduzione e lo spreco di plastica e quindi di trasporti connessi allo smaltimento della stessa. Creare un minor impatto ambientale è una responsabilità alla quale non ci si può sottrarre, per il bene di tutti.

[www.italchimica.it](http://www.italchimica.it)

# Fimap rende il pulito professionale on demand, con Genie XS



Nata come evoluzione di Genie la nuova Genie XS è una lavasciuga pavimenti per operatore a terra che ha portato a risultati sorprendenti, grazie alla combinazione di dimensioni ridotte e batterie al litio. Si è giunti ad un modello ideale per chi deve realizzare più interventi nella stessa giornata anche in luoghi diversi. L'obiettivo di Fimap era infatti ottenere una lavasciuga in grado di lavorare in ambienti piccoli, che fosse facile da trasportare, anche a mano, e che fosse disponibile quanto più possibile. Innovative soluzioni progettuali hanno permesso di raggiungere dimensioni straordinariamente compatte per una lavasciuga professionale, consentendone l'utilizzo in aree molto piccole o irregolari, per la presenza di ingombri come elementi di arredo, scaffalature etc.

## Le innovazioni di una piccola lavasciuga pavimenti

La testata rotante è dotata di un tergipavimento parabolico che segue costantemente il senso di marcia della macchina, assicurando un lavaggio ed una asciugatura perfetti in qualsiasi direzione fino ai punti più inaccessibili o compiendo curve molto strette. Il gruppo spazzola è spostato lateralmente rispetto al corpo macchina, per pulire perfettamente



Lavasciuga pavimenti Genie XS

te lungo le pareti ed igienizzare tutta la superficie utile della stanza. Genie XS è ideale per il settore della ristorazione, per un pulito efficiente e senza fatica sotto tavoli e sedie, perché lava ed asciuga anche indietro. Come i modelli più grandi è dotata del dispositivo Eco Mode che ottimizza l'impiego della soluzione detergente e del consumo di energia, aumenta l'autonomia di lavoro e riduce il rumore, per poterla utilizzare in qualsiasi momento della giornata senza disturbare le persone presenti. Il telaio e la testata lavante sono realizzati in alluminio resistente alla corrosione, che contribuisce a mantenere il peso della macchina ridotto e a rendere confortevole sia l'uso che il trasporto. Quest'ultimo è agevolato dalla possibilità di richiudere la macchina su se stessa e di scegliere se spostarsi trascinandola come un trolley o sollevandola dall'apposita maniglia, utile quando si tratta di cambiare piano in assenza di ascensore.

## I vantaggi del litio

Per aumentare la disponibilità e mantenere il design compatto si è scelto di utilizzare batterie agli ioni di litio. Grazie a questa tecnologia Genie XS si ricarica velocemente, in qualsiasi momento, senza bisogno di aspettare che la



Lavasciuga pavimenti Genie XS

batteria sia completamente scarica. Una volta carica non perde energia se resta inutilizzata, perché non risente dell'autoscaricamento tipico delle batterie tradizionali, quindi ogni volta che serve è pronta all'uso.

Nel caso di una necessità urgente si può caricare anche solo parzialmente per un intervento di emergenza e poi rimettere in carica, per averla pronta per la volta successiva. Inoltre la batteria al litio assicura prestazioni ed autonomia, grazie alla capacità di erogare una potenza sempre adeguata al lavoro da affrontare. Quando si tratta di sporco aderente e difficile da rimuovere la potenza aumenta; mentre torna a regimi normali quando lo sporco è leggero, come nella pulizia di manutenzione, garantendo un'ottimale gestione dell'energia.

[www.fimap.com](http://www.fimap.com)



Lavasciuga pavimenti Genie XS

# Project e BeHavior Hotel: l'informatica che semplifica il lavoro (e esalta la qualità)

Quella che raccontiamo oggi è veramente una best practice nazionale, nel senso più squisitamente geografico del termine. La nostra storia, infatti, corre lungo tutta la penisola, da Brescia, la Leonessa d'Italia incastonata nel profondo nord, alla splendida Palermo, capoluogo della Sicilia, un paradiso di storia, natura e arte che tutti ci invidiano.

## BeHavior Hotel, servizi alberghieri di qualità

Il perché è presto spiegato: a Brescia ha sede la Project, azienda informatica con una vocazione particolare per il settore del cleaning e una missione: facilitare e innalzare qualitativamente il lavoro delle imprese di pulizia e servizi. A Palermo, invece, è attiva da qualche anno, per la precisione dal 2011, una società d'eccellenza nell'ambito dei servizi alberghieri: la BeHavior Hotel, giovane ma saldamente basata sulla lunga esperienza del responsabile del Business Development, **Salvatore Chianello**, che da anni lavora nel settore alberghiero. "Migliorare i servizi in hotel è la nostra missione. Posso contare su una lunga esperienza in quest'ambito, avendo lavorato per tanti anni come Technical Manager per Acqua Marcia Turismo in strutture di alto profilo. Sappiamo perfettamente di cosa un albergo ha bisogno per migliorare i propri standard, avendo vissuto i problemi dall'interno." Un'esperienza che oggi permette a BeHavior



Hotel di proporsi ai clienti con una gamma di soluzioni globali che vanno dalla pulizia al banqueting passando per i servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria, housekeeping management, gestione magazzino. Il tutto attraverso l'applicazione di efficaci piani operativi."

## La partnership con Project

L'incontro con Project è stato fin da subito promettente: "Cercavamo un partner in grado di sviluppare soluzioni informatiche davvero in grado di risolvere i problemi degli hotel. Naturalmente in giro ce ne sono tante, e io ne conosco diverse. Nessuna, però, era abbastanza completa, dettagliata e facile da utilizzare come quella elaborata dalla Project, che ha lavorato sulla scorta delle nostre esigenze pratiche e indicazioni. Ne è uscito un "gioiellino informatico" che permette di gestire attraverso una piattaforma accessibile via smartphone tutte le procedure relative ai servizi alberghieri, senza inutili giri di carta o comunicazioni verbali. "Ridurre al minimo l'errore è un obiettivo che ci prefiggiamo da sempre -dice Chianello- e oggi, grazie alla tecnologia, ci stiamo avvicinando sempre di più. L'importante però è che si tratti di una tecnologia intelligente, non pesante e invadente, che semplifichi il lavoro invece di complicarlo."

## Le giuste sinergie

Ecco perché affidarsi ai giusti partner è importantissimo in ambito alberghiero. Se poi questi partner hanno, a loro volta, dei fornitori in gra-

do di capirne fino in fondo le esigenze, le sinergie funzionano ancor meglio. Ad esempio: un momento essenziale è il controllo, e non a caso il problema del monitoraggio dello svolgimento dei servizi è molto sentito, soprattutto per gli alberghi che esternalizzano. "Il sistema informatico avanzato elaborato per noi da Project è semplice e immediato sia per l'hotel, sia per gli operatori. Permette una tracciabilità totale anche a garanzia del nostro lavoro, visto che in ogni momento siamo in grado di dimostrare quanto effettivamente è stato fatto."

## Come funziona

Il funzionamento è più semplice da vedere che da spiegare: "In pratica la Project ci mette in grado di "cablare" l'hotel in modo virtuale (senza cioè veri cavi, fili o simili, ma tutto a impatto zero) rendendo visibili i servizi in tempo reale. L'interfaccia lato cliente è facile come un tabellone della tombola, ed ha tre livelli: pulizia e rifacimento camere, biancheria e frigobar. Tutte le nostre risorse, dal canto loro, hanno a disposizione degli smartphone con una app che entra in funzione, grazie alla tecnologia Nfc, soltanto quando l'operatore entra nella camera da lavorare. Tutto avviene attraverso una procedura di comunicazione che informa il personale sui propri compiti, le camere assegnate, i lavori di routine o straordinari da fare. La giornata di lavoro viene completamente pianificata e gli eventuali aggiustamenti sono comunicati in modo molto semplice tramite whatsapp sui singoli device. A questo punto al personale non resta altro che recarsi nelle camere, svolgere il lavoro e, alla fine, segnare ciò che è stato fatto ed eventuali problemi che richiedono l'intervento del manutentore, anch'esso dotato di smartphone. In questo modo l'hotel conosce subito lo stato dei lavori e la qualità dell'hospitality ne guadagna su tutti i fronti."

[[www.presenzedelpersonale.it](http://www.presenzedelpersonale.it)]  
[[www.behaviorhotel.eu](http://www.behaviorhotel.eu)]



# La “soluzione pulita” di Kiehl per gli hotel

Forte dell'esperienza maturata in oltre 100 anni di attività nella detergenza professionale, Kiehl si propone come partner affidabile anche nelle soluzioni per la gestione delle operazioni di pulizia all'interno del settore alberghiero e ricettivo in genere.

## Strutture sempre più complesse

Negli ultimi anni le strutture alberghiere hanno sviluppato una proposta articolata in svariate attività, il che le rende sempre più complesse anche sul versante igienico. Sia che si tratti di semplici strutture sia di alberghi di alta categoria, l'obiettivo irrinunciabile è garantire agli ospiti un alto livello igienico. Le esigenze architettoniche, i materiali di costruzione ricercati e l'ampio servizio offerto richiedono una particolare attenzione nella scelta di prodotti adeguati, igienicamente delicati per le superfici, sicuri e in grado di garantire una efficacia di prestazione. Kiehl, per rispondere a tali necessità, si è impegnata in un progetto di sviluppo per il settore alberghiero, inserendo in gamma una linea di prodotti altamente efficaci.

## Un progetto Ecolabel per il settore alberghiero

Con Kiehl è possibile realizzare una perfetta pulizia, manutenzione ed igiene professionale nei vari ambienti, dalla camera alla lavanderia passando dalla cucina all'area benessere. L'ampia proposta di servizi degli hotel maggior-

mente strutturati vanno a toccare differenti contesti e per questo è corretto affidarsi a veri professionisti in grado di partire da un'appropriate consulenza. Kiehl propone una linea di prodotti con certificato Ecolabel, altamente efficace, economici in uso e delicati per superfici ed ambiente.

## Affidarsi a veri professionisti

Attraverso l'impiego dei prodotti in concentrato abbinati a semplici sistemi di diluizione o dosaggio, Kiehl garantisce un risultato sicuro ed economico. La presenza in gamma di 24 prodotti Ecolabel permette di lavorare in ogni tipo di ambiente, e garantire il risultato sperato. La storica attenzione di Kiehl allo sviluppo di nuove soluzioni ha posizionato i suoi prodotti Ecolabel ad un alto valore di efficacia ed una massima tutela per gli operatori, per le superfici e per l'ambiente. Materiali come pietre naturali, legni pregiati, laminati colorati, metalli particolari hanno la necessità di non essere aggrediti e maltrattati, ma curati e trattati al fine di garantirne il valore nel tempo.

## Un servizio “5 stelle”

Il servizio di consulenza dell'azienda è in grado di indicare la soluzione ottimale per ogni tipo di problema. Grazie alla collaborazione con il cliente, si arriva a definire la combinazione di prodotti ideale per ogni necessità. Prodotti come Econa concentrato o Patronal Eco rappresentano al meglio le possibilità di successo per una vera azione igienizzante. L'alto valore di concentrazione dei prodotti inoltre concorre alla riduzione degli imballi, dell'occupazione di magazzini, dei trasporti e riordini frequenti. In cucina come in lavanderia si utilizzano macchinari di valore i quali, se sottoposti ad utilizzo di detergenti aggressivi, possono vedere ridotto il loro limite di vita, con aggravii di costi di manutenzione.



## Tutto anche per l'ambiente cucina

La linea eco per reparti alimentari come la linea Arcandis per lavastoviglie, mantiene inalterata nel tempo l'efficacia delle macchine ed elimina passaggi di disincrostazione. Anche per i forni ed attrezzatura di cottura Kiehl dispone di un prodotto altamente efficace ed estremamente delicato. Xon forte Eco garantisce una rapida azione senza aggredire chimicamente le superfici.

## E per piscine e aree benessere

Piscine, SPA e centri benessere, grazie all'utilizzo dei prodotti a tripla azione detergente, disincrostante e sanificante, sono pulite in modo sicuro e perfetto. La gamma dei prodotti sempre più ampia rende possibile ogni tipo di risoluzione, ma non sempre la scelta risulta semplice. Kiehl, per venire incontro a questa necessità, ha sviluppato una pratica applicazione, utilizzabile da PC, smartphone e tablet.

## Una app per scegliere sempre il prodotto giusto

Kiehl App è in grado di suggerire la tipologia del prodotto in base al tipo di operazione da svolgere, indicare la modalità di applicazione e le attrezzature necessarie, calcolare il consumo e conseguente approvvigionamento, rendere disponibili tutte le informazioni come schede tecniche di applicazione e schede di sicurezza. Kiehl App è un consulente a portata di mano ed un valido supporto nel guidare gli operatori nell'indirizzarli verso la migliore soluzione possibile. La rete di distributori in affiancamento con il servizio tecnico di vendita è in grado di proporre le soluzioni migliori per tutte le esigenze di pulito.

[www.kiehl-group.com](http://www.kiehl-group.com)



13  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

Camera impeccabile,  
soggiorno indimenticabile

## Una pulizia impeccabile... per ottime recensioni online

L'ospite che arriva nella tua struttura si aspetta solo il meglio. Gli sembrerà di essere a casa o vivrà un'esperienza davvero memorabile? È ciò che si chiede finché non entra in camera o si siede attorno a una tavola apparecchiata. Spesso resta piacevolmente sorpreso, ma una buona recensione può tramutarsi facilmente in disappunto e insoddisfazione se le lenzuola della stanza o la tovaglia del ristorante non sono immacolate. Una recente indagine di P&G Professional ha rivelato

IN AMBIENTI CHE RICHIEDONO COSÌ TANTA CURA E ATTENZIONE, P&G PUÒ ESSERTI SEMPRE D'AUTO PERCHÉ CONTINUA A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI SUOI PRODOTTI, REALIZZATI SU MISURA PER RISPONDERE ALLE ESIGENZE DI PULIZIA DEI PROFESSIONISTI DEL SETTORE OSPITALITÀ

una pulizia perfetta incoraggia i clienti a postare recensioni più favorevoli incrementando le prenotazioni future. In un settore così esigente, P&G Professional ti può aiutare con i suoi prodotti, studiati su misura per soddisfare pienamente le necessità di pulito dei professionisti dell'ospitalità. P&G Professional

che il 45% degli operatori indipendenti ritiene che la biancheria pulita influisca in modo determinante sulla soddisfazione dell'ospite<sup>(1)</sup> e condizioni di conseguenza le valutazioni e le recensioni dei clienti. Sapendo che oggi è ormai abitudine diffusa leggere le recensioni online prima di effettuare una scelta d'acquisto, l'opportunità di business è evidente: una

collabora da oltre trent'anni con il mondo dell'ospitalità e sa come aiutare le imprese del segmento a superare le aspettative di pulito del cliente.



### 5 MACCHIE PERFETTAMENTE RICONOSCIBILI



CAFFÈ



VINO



GRASSO



SANGUE



MAKE-UP

Sappiamo bene che vino, trucco, sangue, caffè, unto e tracce di cibo sono le macchie più difficili da eliminare. La nuova formula Dash Professional e il nuovo detersivo Dash Clean & Protect sono stati formulati appositamente per eliminare le macchie ostinate dalla biancheria. Gli enzimi potenziati spezzano le macchie in piccole frazioni, e i polimeri, con la loro formula speciale, le rendono permeabili per facilitare l'ingresso in profondità dei tensioattivi, che sciolgono e distaccano ogni frammento prima che il risciacquo lo rimuova definitivamente.

Dash Professional e il nuovo detersivo Dash Clean & Protect consentono agli operatori del settore di dedicare più tempo alla gestione della loro impresa, lasciando comunque un'ottima impressione ai loro ospiti. Dash Professional and Dash Clean&Protect sono detersivi di alta qualità che garantiscono risultati straordinari al primo lavaggio e recensioni entusiastiche da parte degli ospiti.

Note <sup>(1)</sup> I dati sui consumatori sono stati raccolti attraverso un'indagine online su un campione rappresentativo di ~80 adulti nel Regno Unito, in Russia e Turchia (totale degli intervistati nelle tre regioni: 241). Il sondaggio è stato commissionato da P&G Professional e condotto da Populus nel luglio 2014.

# SERVIZI PER HOTEL & CATERING

FEBBRAIO 2016

# INSERTO

IL GIORNALE DEI SERVIZI AMBIENTALI



**TERZA PAGINA**  
OUTSOURCING ALBERGHIERO 17  
NOLEGGIO MACCHINE  
BEST PRACTICE

**GESTIONE**  
CREDITO D'IMPOSTA 26  
CONDO-HOTEL  
SICUREZZA MACCHINE

**SCENARI**  
ALBERGHI 4.0 32  
HOTEL HIGHTECH  
PEST CONTROL  
DIGITAL MARKETING

**TECNOLOGIE**  
PULIZIA MATERASSI 42



## Esperienza



## Competenza



## Affidabilità

L'Azienda Papalini Spa eroga **servizi specializzati di "Housekeeping" esternalizzati su misura** in strutture alberghiere di grande prestigio in **tutto il territorio nazionale**, e può offrire, con le migliori economie di mercato, personale qualificato, formato e specializzato per servizi di vario genere quali **pulizie, rifacimento camere, sanificazione ambienti con sistemi ad ozono, ristorazione, gestione lavanderie e portierato.**

**800-017129**

# GSA

IL GIORNALE DEI SERVIZI AMBIENTALI

#### Sede Centrale

Via Arigadri, 21  
61032 Rociano di Fano (PU)  
Tel. +39 0721 860322  
Fax +39 0721 860377  
E-mail: info@papalini.com

#### Succursale Area Nord Ovest

Via Roberto Lepetit, 8/10  
20124 Milano (MI)  
Tel. +39 02 00696434  
Fax +39 02 00606301  
E-mail: milano@papalini.com

#### Succursale Area Nord Est

Piazzetta XI Febbraio, 1  
30171 Mestre (VE)  
Tel. +39 041 928906  
Fax +39 041 928908  
E-mail: venezia@papalini.com

#### Succursale Area Centro Tirrenica

Viale Luca Gasario, 8/11  
00143 Roma (RM)  
Tel. +39 06 54832909  
Fax +39 06 54834000  
E-mail: roma@papalini.com

# GSA

il Giornale dei Servizi Ambientali

documentato

Garantito

Attendibile

## Certificato CSST

AFFIDABILE



La stampa tecnica specializzata è il mezzo più sicuro e affidabile per raggiungere target mirati di operatori del settore. Quando pianificate un investimento pubblicitario, scegliete riviste certificate per disporre così di dati garantiti ed autentici su tiratura e diffusione. Una testata certificata CSST (Certificazione Editoria Specializzata e Tecnica) è il mezzo più affidabile per veicolare il vostro messaggio pubblicitario. Affidatevi quindi ad Editori che operano all'insegna della trasparenza.

Gsa, Il Giornale dei Servizi Ambientali è certificata CSST dal 1997.

Ultimi dati di certificazione:  
Per il periodo 1/1/2015-31/12/2015  
Tiratura media: 5.536  
Diffusione media: 5.412  
Certificato CSST n. 2015-2554 del 25/2/2016

**CSST** CERTIFICAZIONE  
EDITORIA  
SPECIALIZZATA E TECNICA  
Associazione Nazionale Editori Italiani

Edicom s.r.l. è associato a

**A.N.E.S.**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE  
EDITORIA PERIODICA SPECIALIZZATA

# meliá e papalini spa: la ricetta di un outsourcing da “campione”

di Simone Finotti

**Il nuovissimo Meliá Campione, aperto lo scorso agosto, si affida alla qualità e all'esperienza della Papalini SpA. Dalla pianificazione allo svolgimento di un servizio d'eccellenza, i risultati sono “cinque stelle”. Ecco come sta andando.**

A Campione d'Italia, incastonato fra un lungolago dalla vista mozzafiato e uno dei Casinò più conosciuti e attivi d'Europa, ha aperto il 14 agosto dello scorso anno il Meliá Campione, uno degli ultimi nati della storica catena spagnola (aspettando la prima apertura newyorkese, prevista per marzo).

## Un albergo dal lusso familiare

Cinque stelle, quaranta camere distinte in quattro tipologie, un ristorante d'eccellenza e un'area Spa che sta per essere ultimata proprio in questi giorni, la struttura ha la vocazione di un “boutique hotel”, di lusso ma dal clima accogliente e familiare, come sottolinea il Resident Manager **Luca Barion**, che

approda a Campione dopo una lunga esperienza alla direzione commerciale del Meliá Milano di via Masaccio. Sullo sfondo si apre un'elegante area bar, con poltrone e tavolini moderni, comodi e disposti con gusto, lampade in stile abat-jour e lame di luce che risaltano ogni minimo dettaglio, dai bicchieri rosso fuoco ai cuscini rosa ricamati. Una fila di piante accoglie l'ospite in una hall i cui colori dominanti sono l'oro, il bronzo, il marrone del legno e il grigio della pietra che richiama le montagne circostanti.

## Una location strategica

“Si tratta di un albergo non grande ma prestigioso- spiega-, e lo si vede subito anche dalle scelte progettuali. Gli ambienti sono curati in ogni minimo dettaglio, dall'illuminotecnica, con luci molto presenti ma mai invadenti, alla scelta dei mobili, degli arredi e dei materiali.” L'albergo, inoltre, ospita opere e collezioni di alto valore artistico, e si presta alla perfezione anche a fare da “galleria” per artisti della zona. Mentre lo visitiamo, ad esempio, nella hall cam-



*Natacha Magnoni  
e Luca Barion*

peggia il busto bronzeo di un'amazzone realizzato da una scultrice svizzera, e qua e là spuntano piccoli bronzi che raffigurano teste di divinità orientali e cavalli imbizzarriti, stramazati al suolo o pronti a scattare per corse selvagge. Non solo un albergo, dunque, ma un centro di ritrovo, relax, cultura. Una base per lo shopping tra la Svizzera e l'Italia che si trova in posizione strategica: 40 minuti da Malpensa, un'oretta da Milano, una manciata di minuti da Como e Varese e, sul versante elvetico, praticamente incollato a Lugano.

## Veri professionisti

“Anche se è ancora presto per tracciare bilanci, posso dire che l'hotel è partito con il piede giusto” prosegue Barion”. Da parte di Meliá si è trattato di una scommessa non facile, in controtendenza rispetto all'andamento del settore alberghiero in questa zona, che i numeri danno un po' in calo. E stiamo





18  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

ancora aspettando il completamento della Spa (con tanto di doccia emozionale, sauna, bagno marocchino e altre chicche tutte da scoprire), che sarà in linea con il resto dell'albergo e senza dubbio costituirà un'attrattiva in più per gli ospiti." Ospiti che qui vengono soprattutto per turismo, shopping o attirati da eventi organizzati al Casino o nelle immediate vicinanze. "La media permanenze supera i 2 giorni, e registriamo picchi nei weekend." Non semplice nemmeno organizzare il lavoro: "Spesso capitano imprevisti, come clienti che all'ultimo momento ci dicono di voler prolungare il soggiorno. Ma ovviamente tutto è affrontabile, grazie ai giusti partner. Come **Papalini SpA**, che ha già nel suo "portfolio referenze" alberghi di primissimo livello, a partire dallo storico Principe di Savoia, l'hotel dei vip a due passi dalla Stazione Centrale di Milano.

### Specializzati in servizi "su misura"

In contesti del genere la pulizia è data per scontata. E non solo quella. Prosegue Barion: "Abbiamo conosciuto Papalini SpA perché lavorava già, con ottimi riscontri, presso il Comune e il Casinò di Campione, un altro ambiente in cui non ci si può certo improvvisare perché anche lì sei sempre sotto i riflettori. Si tratta di location

che richiedono una grande competenza e un'accuratezza che non tutti possono garantire." Non tutti, certo, ma Papalini SpA sì. Non a caso il claim dell'azienda, che ha da poco cambiato ragione sociale anche per sottolineare la vocazione alla gestione delle facilities a 360°, recita "Specialisti per servizi su misura". Dice il Responsabile Comunicazione e Marketing di Papalini SpA **Natacha Magnoni**: "La nostra scelta di specializzarci anche negli alberghi di alto livello presuppone un impegno non indifferente fin dalla fase di formazione e scelta del personale adeguato. Poi naturalmente dobbiamo assicurare i prodotti migliori, i sistemi più efficaci, le attrezzature più performanti."

### Verso una qualità top

Ed è proprio l'innalzamento qualitativo del livello delle imprese specializzate

che ha convinto sempre più alberghi, anche di altissima categoria, ad esternalizzare: "E' evidente che l'albergo ne trae un beneficio in termini di costi, perché riusciamo a sostituire un costo fisso con uno variabile. Inoltre, esternalizzando il servizio, il cliente si affranca da una serie di incombenze che di norma spetterebbero a loro, potendosi così concentrare sul proprio core business (ad esempio gestione del personale, sostituzioni, imprevisti dell'ultim'ora, corsi di formazione, approvvigionamento del materiale e quant'altro). Io esternalizzo e non ci penso più. Ma attenzione: se questo poi si traduce in un calo della qualità, il gioco non vale la candela. E' stato proprio l'innalzamento qualitativo dell'offerta a convincere anche alberghi di alto livello a esternalizzare. Anche perché qui non si tratta solo di una semplice pulizia. L'ospite va accolto, chiamato per nome, "cocolato" (ma sempre con discrezione) e, se possibile, anticipato nelle sue esigenze senza però essere invadenti. I passaggi nelle camere non si esauriscono alla pulizia, al rifornimento del frigo bar e alla sostituzione dei prodotti di cortesia, ma prevedono anche un passaggio serale per la couverture, con tutte le cure e le attenzioni del caso. Ad esempio lo spegnimento delle luci, o la gestione dell'impianto di aria condizionata, che qui è personalizzato per ogni stanza. Fino ad arrivare alle famose "ombre" sulla moquette, che va "pettinata" con tutti i crismi, e non solo pulita al-



la perfezione. Senza contare i letti, la spolveratura, le aree bagno e, in generale, il set-up della stanza.”

### Sempre più centrale la reputation online

“Se si eccettua il traffico derivato dal Casinò, ormai l’80% del nostro business viaggia online, dove la reputation è fondamentale e il tam tam dei clienti rapidissimo. Basta una recensione di un cliente non soddisfatto per generare un danno di immagine notevole, e quindi bisogna fare grande attenzione. In tutto questo la pulizia è un requisito indispensabile.” Basti pensare che gli indicatori di performance della catena prevedono al primo posto la reputation online, seguita da uno strumento di valutazione da parte del cliente e ai “mystery guest”. Nei mesi passati abbiamo già ricevuto due mystery guest, con risultati davvero eccellenti: un punteggio dell’88.4% come totale complessivo, con un 100% nell’housekeeping. C’è davvero di che andare orgogliosi, e di che ringraziare l’impresa nostra partner.”

### Consulenza e pianificazione

Ma non è solo quello dello svolgimento del servizio l’aspetto che qualifica le competenze di un’impresa-partner. Ancora prima c’è tutta la parte che si può definire “consulenziale”, in cui l’impresa affianca l’albergo, in questo caso già in fase di start-up, nel suggerire le soluzioni più appropriate in relazione agli ambienti, ai materiali utilizzati, alle attese di igiene e di qualità del servizio.



“Noi di Papalini SpA siamo molto attenti a questa fase -spiega Magnoni- perché è qui che si gioca la maggior parte del risultato. Consulenza e pianificazione del servizio sono essenziali.” “Molto spesso -conclude Barion- in questo tipo di hotel le scelte progettuali, molto raffinate, determinano esigenze specifiche sul fronte dell’igiene. Un esempio è quello della moquette, ma anche nelle aree comuni vengono usati legni preziosi, tessuti raffinati, superfici in pietra su cui spesso è semplice lasciare aloni. Si tratta di materiali che non devono essere rovinati ma, al contrario, valorizzati. E qui entra in gioco tutta l’esperienza di veri professionisti.”

### Ambienti di lusso, materiali raffinati da rispettare e valorizzare

“Al Meliá Campione gli ambienti “complicati” da pulire non mancano. Le due

suite sono praticamente appartamenti di 70 e 50 metri quadrati, con suppellettili e arredi di valore, moquette ovunque e materiali prestigiosi e ricercati. Anche le altre stanze non sono da meno quanto a prestigio della componentistica. Ci sono pareti e superfici irregolari e non lisce angoli in cui la polvere si può annidare e che possono facilmente sfuggire a un lavoro superficiale. Si capisce bene che in un contesto del genere è fondamentale affidarsi a chi il lavoro lo sa fare, sa formare il personale, sa quali sono le principali criticità delle stanze e degli spazi comuni. In un cinque stelle nulla può essere lasciato al caso. E il controllo è fondamentale “Qui le stanze -precisa Barion- non vengono controllate a campione, ma tutte tutti i giorni, fin nel minimo dettaglio. Le nove risorse di Papalini SpA, coordinate da un responsabile di appalto, fanno capo alla struttura di housekeeping dell’hotel, al cui vertice ci sono un’Executive housekeeper e la sua vice, entrambe con una lunga esperienza professionale in alberghi di altissimo livello. Ogni mattina parte il lavoro. Gli operatori Papalini SpA si interfacciano con l’housekeeping e viene preparato il programma, che ovviamente può subire variazioni in ogni momento. In questo caso tutto viene segnalato in maniera tempestiva e si provvede in tempo reale. Il tutto, ripetiamo, con la massima discrezione, senza invadere gli spazi degli ospiti e la loro privacy.



# anche in hotel l'igiene va a... noleggio



di Simone Finotti

**Il noleggio delle macchine per la pulizia è una pratica che permette di avere costi certi, manutenzione programmata e ricambistica sulle parti consumabili. Attenzione, però, che si tratti di un vero noleggio operativo, e non di leasing mascherato o altre formule spurie. Ecco come orientarsi.**

Per un albergo è importante avere costi certi e programmati per la pulizia, oltre ad aggiornamento tecnico, ricambi assicurati e formazione del personale costante e regolare anche sulle ultime novità.

## La via del noleggio

E quale via scegliere per ottenere tutto questo in serenità se non quella del noleggio? Si tratta di una pratica che, seppure a fatica e a macchia di leopardo, si sta diffondendo anche fra gli hotel, dove l'igiene, ricordiamolo sem-

pre, è un valore assoluto e primario. E anche in Italia, dove la cultura del possesso, specie nelle realtà a gestione storicamente familiare, è veramente dura da scalfire.

## Per gli hotel che si puliscono "insourcing"

Quanto al noleggio, bisogna naturalmente distinguere due tipi di hotel: quelli che svolgono le pulizie in autoservizio, con personale proprio, e quelli che si affidano alle imprese. Il discorso vale naturalmente solo per i primi, che hanno anche precisi doveri in materia di sicurezza sul lavoro. E quando ci sono di mezzo le macchine, scherzare non si può. Il titolo III del Testo Unico 81/2008 sulla Salute e Sicurezza sul lavoro, agli articoli 69-72, fissa le norme per la sicurezza nell'utilizzo delle macchine, e naturalmente prevede anche che ci sia un'adeguata formazione del personale. Un buon noleggio, fatto correttamente

e con tutti i crismi, permette anche di avere personale sempre ben formato all'utilizzo delle macchine. Fra gli altri vantaggi c'è quello della deducibilità fiscale, e non è poco per una struttura alberghiera.

## Le caratteristiche del vero noleggio operativo

Ma partiamo dall'inizio. L'importante, prima di tutto, è che quando parliamo di "noleggio operativo" ci chiariamo le idee. Ad esempio togliendoci dalla testa l'idea della riscattabilità della macchina, che è più propria del leasing o di altre forme di acquisizione fiscalmente differenti. Il noleggio operativo vero prevede, compresi nel canone mensile: utilizzo della macchina; manutenzione programmata; sostituzione delle parti consumabili (gomme, spazzole, ecc.); nessun costo aggiuntivo. Esclusi dal noleggio sono solo i danni provocati da dolo, negligenza o imperizia dell'operato-

20  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

## Una formula in crescita, in Italia e in Europa

Il noleggio cresce un po' in tutti i comparti, e quello alberghiero non fa eccezione. Se ne è parlato anche allo scorso Pulire, in un convegno organizzato da AfidampCom con esperti del settore come Marco Prospero, di Assonolo/Assodimi e Patrizio Lazzari di BCC LEASE, e imprenditori già affermati nel campo del noleggio come Luca Mirandola di Pulimac e Gianni Tartari di Sil Advanced. Il tema noleggio è particolarmente caldo e strategico, ma ancora poco approfondito, nel settore della pulizia professionale come anche in altri comparti. Infatti, in generale, il nostro paese conosce ed utilizza poco la pratica del noleggio. Basti pensare che in Italia la media di utilizzo arriva solo allo 0,8%; un dato inferiore agli altri paesi UE e rispetto agli Stati Uniti, in cui 1 prodotto su 2 è noleggiato.



I Mix di Fimap



Alfa Carpet di RCM



T 243 di TMB

re. E alla fine del noleggio operativo la macchina deve aver lavorato e anche se ha un valore residuo non potrebbe essere prevista, per via dei diversi regimi fiscali, nessuna clausola di riscatto. Naturalmente, a seconda dei contesti in cui viene impiegata, la macchina potrà presentarsi più o meno “stressata” e consumata: una lavasciuga che ha lavorato tre anni in un albergo non sarà come una che è stata in un salumificio, dove la sola presenza dei sali e dei resti organici la esporrà a un’usura decisamente diversa. Al di là di questo, però, il riscatto non dovrebbe essere previsto in un contratto

di noleggio operativo. Attenzione quindi al “leasing mascherato” o altre forme spurie che hanno altre caratteristiche ma non sempre garantiscono tutti i vantaggi di un noleggio genuino.

### Come scegliere?

Una volta fugati questi dubbi, non resta che vedere che noleggio conviene operare. Breve o lungo termine? E se a lungo, tre anni o più. Anche qui, chiariamoci le idee: dipende sempre da che tipo di albergo stiamo considerando. Se stagionale o aperto tutto l’anno. E se è stagionale, quanto dura la stagione di apertura?

new

## 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



## Il noleggio nel cleaning: la guida di AfdampCom

Ormai una piccola “pietra miliare” per chi si avvicina al noleggio nel nostro settore è la guida blu “Il noleggio nel cleaning professionale” realizzata qualche anno fa da AfdampCom. Il manuale si rivolge ai dealer del cleaning ma in realtà è utile a tutti: vi si chiarisce se, quando e perché la formula è conveniente, come viene praticato il noleggio, come si deve proporre alla clientela, come si calcola esattamente il canone, senza lesinare su altre informazioni pratiche. Molto snella nella distribuzione dei contenuti e altrettanto chiara nell'impostazione, la guida (32 pagine, con piacevoli vignette a illustrare i concetti proposti) è davvero esaustiva e adatta a tutti.

[www.afidampcom.it/jog/download-guida.html](http://www.afidampcom.it/jog/download-guida.html)



R3 di Tennant

presentata dal costo della macchina: una macchina da 1500 euro non è come una da 30mila (in quest'ultimo caso è forse preferibile il lungo periodo, che ti permette di ammortizzare meglio i costi spalmandoli su diversi anni), e qui sta al dealer guidare l'albergatore a fare la formula più conveniente e costruire bene l'operazione in base a un'altra serie di parametri come: quanto è il mio budget mensile? Quanto sono disposto a spendere per il noleggio? Il terzo fattore, che anche qui dipende dal tipo di macchina, è la necessità di ag-

BS 360 di Ica System

giornamento tecnologico. Noleggiare una lavapavimenti, per quanto l'innovazione corra veloce, non è come procurarsi un'attrezzatura molto più dipendente dall'evoluzione tecnologica. Più il tipo macchina è “stabile” dal punto di vista dell'evoluzione tecnologica, più lungo sarà il tempo di noleggio che posso permettermi. Banalmente: una lavasciuga di 15 anni fa può reggere ancora piuttosto bene, ma provate ad avere in mano un Nokia 3310 o uno Star Tac della Motorola!

### Quando può convenire il “breve termine”

Diverso è il caso dell'hotel stagionale. In questo caso il ragionamento cambia e può essere indicato anche un noleggio a breve termine, che va **da un giorno a un anno**, con macchine usate in buone condizioni. A questo proposito, però, bisogna tenere presente che più si riduce il tempo di noleggio, più i costi in proporzione aumentano. Per assurdo, ma nemmeno più di tanto, potresti arrivare a pagare per un singolo giorno di noleggio “breve” l'equivalente di un mese in una formula a lungo termine.

i mop di Socaf

22  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

### Facciamo qualche esempio

Mettiamo il caso di un albergo aperto tutto l'anno, o “a stagione intera”. In questo caso una soluzione consigliabile potrebbe essere il noleggio “a lungo termine”, che di norma va dai **36 ai 60 mesi** o anche più.

Tra i vantaggi del nolo a lungo termine c'è il fatto che viene effettuato sempre con macchine nuove: il che va a tutto vantaggio dell'aggiornamento tecnologico, un punto sul quale torneremo tra pochissimo. La scelta della lunghezza del noleggio si basa su tre parametri: il primo è la deducibilità fiscale. Se un albergo guadagna molto, può pensare a un noleggio a tre anni, in modo tale da poter detrarre di più. La seconda variabile è rap-



# “sorriso vero” e cura del dettaglio *coi giusti partner si può*

di Simone Finotti

La best practice del Mercure Milano Regency, che si è affidato all'esperienza di iHS per sostituire costi fissi a costi variabili guadagnando in qualità e serenità.

Un palazzo di fine Ottocento che, a guardarlo, sembra un'architettura rinascimentale dall'inconfondibile colore rosso pietra, con finiture bianche, finestre a volta, colonnine e torretta merlata che si staglia contro il cielo azzurro di un inverno soleggiato.

## Un hotel in posizione strategica

E dire che siamo nella “grigia” Milano, in una traversa di viale Certosa, a un tiro di schioppo da piazza Firenze: un tempo qui si era già fuori città, era la via d'ingresso per chi arrivava da nord, dall'asse del Sempione. “Oggi invece siamo praticamente in centro – spiega il direttore del Mercure Milano Regency **Andrea Sebastiani**, 42 anni e già una vita alle spalle passata nel mondo alberghiero, dove ha iniziato quasi per caso come istruttore di wind-surf in un villaggio turistico (“da lì ho capito che sarebbe stato il mio mondo e ho intrapreso questa carriera, con passione e dedizione”). Un paio di chilometri dall'Arco della Pace e dal Castello Sforzesco, ma in posizione comodissima anche per le due zone fieristiche della città e per lo stadio Meazza.” Da quasi due anni Sebastiani è alla guida del Regency, un “quattro stelle” da 71 camere, bar, sala colazioni, spazi convegni e fitness room distribuiti sui 5 piani di un edificio storico che è diventato hotel alla fine degli anni Cinquanta e oggi, come Mer-





cure, fa capo al gruppo francese Accor, lo stesso che detiene i brand Sofitel, Novotel e Ibis. E' un albergo in ottima salute, che l'anno scorso ha ottenuto numeri da record: "Posso dirle che il 2015 è stato per noi un anno da incorniciare, e non solo per l'Expo, che in effetti ci ha portato benefici soprattutto in settembre e ottobre. Nell'anno appena trascorso siamo cresciuti del 54%." E basta poco per capire perché.

### La ricetta del "sorriso vero"

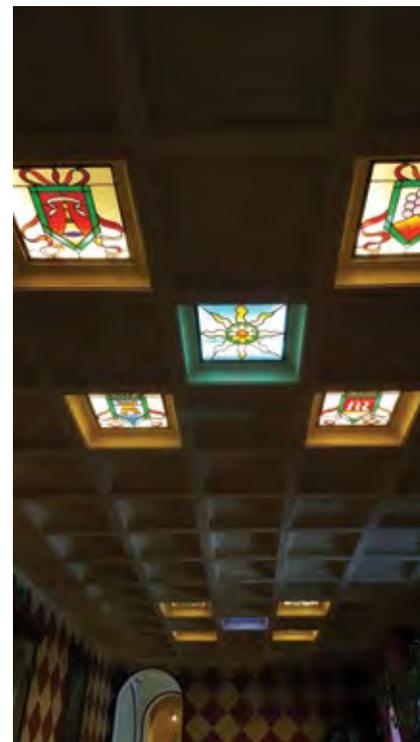
Dentro l'hotel, saliti i cinque scalini dell'ingresso, ti investe già nella hall un'atmosfera d'altri tempi. Ma attenzione, nulla di antico o stantio: il mix fra tradizione e moderna cura del dettaglio è perfetto, l'ambiente è tirato a lucido, raffinato e nel contempo familiare, le luci sono soffuse come la musica che sembra prendere forma tra i lucernari decorati del soffitto, i sorrisi del personale sono "sorrisi veri". Un concetto a cui il direttore Sebastiani, e la bravissima revenue manager **Ilaria De Fusco** credono moltissimo: "Chiunque lavori in hotel sa a che cosa mi riferisco. Si vede subito se un sorriso è vero o posticcio, si vede se



il rapporto umano è autentico o freddo. La qualità di un hotel parte dalla reception: l'abilità nell'accogliere il cliente parte da lì. L'hotel, anche un business hotel come il nostro con tempi di permanenza medi di poco più di un giorno e l'80% di clientela straniera, deve abbracciare l'ospite e farlo sentire come a casa fin dai primi momenti. Conoscevo un direttore che letteralmente abbracciava i clienti al loro arrivo. Anche gli uomini d'affari."

### Come a casa

"Like at home" è un altro motto del Regency Milano: "Chi viaggia 280 giorni l'anno per lavoro o affari vuole sentirsi come a casa, anche perché gli hotel sono per lui come una casa, visto che ci passa la maggior parte del suo tempo. Non è facile ma tutto in un albergo deve funzionare per raggiungere questo scopo." Oggi al Regency Milano lavora una quindicina di persone, una squadra molto affiatata che si è integrata perfettamente con il personale di **iHS - Integrated Hotel Services**, l'impresa che si occupa della pulizia delle camere.



### La pulizia è fondamentale

"La pulizia è naturalmente al primo posto - spiega-, soprattutto di questi tempi in cui tra servizi delle Iene e programmi tv come Hotel da incubo e simili, i clienti sono sempre più esigenti, e aggiungerei giustamente. Certi alberghi, in cui passi un dito sugli armadi e ti cade addosso la polvere, francamente sono inaccettabili!". "Mio padre ha lavorato 40 anni negli alberghi", rincara la dose De Fusco "e già ai suoi tempi mi avvertiva di non sdraiarmi sul copriletto...". E allora era allora. Oggi che basta un clic per farti perdere la faccia e che il 60-70% del business gira sui siti di e-booking, sulla pulizia proprio non si può scherzare.

### La scelta di esternalizzare

D'altra parte è un costo notevole, che incide per il 20-25% sul costo-camera, e quindi è normale cercare soluzioni che razionalizzino la spesa. Anche perché per gli alberghi sono finiti i tempi di vacche grasse: oggi i margini per una struttura alberghiera media si aggirano sugli 8/12 punti percentuali, quindi ogni euro sprecato è un euro perso e ha il suo peso. La via dell'e-

sternalizzazione, fra l'altro, è quasi un "passaggio obbligato" per alberghi con un tasso di occupazione molto variabile: il più delle volte, infatti, chi sceglie di esternalizzare lo fa per trasformare un costo fisso in un costo variabile. In parole povere, se la camera è occupata pago, se no no. La nostra occupazione media è del 60-64%, con punte anche molto superiori, ma varia molto. Oggi, mentre le parlo, siamo all'82%, ma si può anche scendere molto. Insieme c'è anche una questione di qualità: affidarsi a professionisti che hanno le idee chiare e che condividono con te un progetto è essenziale". Che è poi anche il punto di partenza di iHS: "All'inizio del nuovo millennio – dicono dall'impresa – anche il comparto turistico ha sposato l'idea dell'esternalizzazione dei servizi riscontrando la riduzione dei costi e il miglioramento della qualità dei servizi, sempre più specializzati, e la possibilità di focalizzare gli sforzi sul proprio core business". Nata dal sodalizio fra due aziende leader nel settore del cleaning, la iHS si è dedicata esclusivamente al comparto alberghiero, sviluppando una specializzazione che non teme rivali. La struttura organizzativa è in grado di rispondere con efficacia ad ogni esigenza della clientela, garantendo un servizio sempre più all'avanguardia. "L'attenzione è una cosa che noi pretendiamo" aggiunge Sebastiani.

### **L'attenzione al dettaglio non ha prezzo**

E per noi non ha prezzo. Pensi che abbiamo scelto iHS in modo non certo rapido e avventato: la selezione è durata diversi mesi, e su 8 aziende che si erano proposte e ci avevano mandato il loro preventivo abbiamo scelto il secondo prezzo più caro." A testimonianza del fatto che la scelta non la fa il puro costo economico. "Mi è piaciuto molto l'approccio. Quando si sono presentati, infatti, non mi hanno parlato subito di costi, ma mi hanno illu-



strato i processi, i programmi, la loro filosofia operativa, gli obiettivi." E la scelta è caduta su iHS. Ad oggi presso il Mercure Regency Milano ci sono tre risorse fisse iHS che si dedicano esclusivamente alle camere, mentre gli altri ambienti, a partire dagli spazi comuni, sono fatti da 2 risorse interne all'albergo. Per il momento, dunque, si tratta di un servizio semi-esternalizzato. Anche perché la variabilità dei costi, come è facile capire, è legata all'occupazione delle camere. "Ci troviamo benissimo. Dopo un periodo di fisiologico assestamento, il lavoro è partito alla grande. Le signore che lavorano qui hanno una loro responsabile e la struttura fa capo alla nostra reception. Non c'è, quindi, una figura classica di housekeeping, la struttura è molto leggera.

### **Strumenti all'avanguardia**

Grazie a una app appositamente studiata le comunicazioni sono rapidissime, in tempo reale: il personale sa cosa deve fare, come e quando, dalle pulizie nei dettagli al set-up della camera e degli accessori, fino all'ultimo asciugamano e prodotto di cortesia. "Si tratta di un lavoro non facile – dice De Fusco – anche perché a volte proprio gli ospiti più esigenti lasciano la stanza in condizioni pietose. Però il lavoro è svolto sempre egregiamente, e quando facciamo i controlli siamo soddisfatti anche dei particolari. Qualche esempio? Gli armadi, le cassette di sicurezza (da aprire e pulire bene sempre), il frigo-

bar, le parti meno visibili delle camere. Il set up del letto, i cuscini (che vengono cambiati spessissimo perché lì si annida molto sporco invisibile). O quello del bagno. Come dicevamo, l'attenzione è fondamentale".

### **L'importanza della tranquillità**

Ma c'è anche un altro motivo per cui è stata scelta iHS, e a guardar bene non è, forse, meno importante dell'aspetto qualitativo. Parliamo della garanzia e della serietà che un'azienda solida e trasparente può assicurare. Ricorda Sebastiani: "Quando arrivai qui, nemmeno un paio di anni fa, trovai una situazione non certo idilliaca. Le operatrici non venivano pagate regolarmente e lavoravano in condizioni precarie." Il che significava, oltre al resto, un ulteriore gravame sull'hotel che, come committente, è responsabile in solido. "Certo. Ed è proprio per questo che ho considerato di primaria importanza poter contare su un'azienda seria che garantisse a noi di pagare i dipendenti e di avere sempre la documentazione, come il Durc, nei tempi corretti, e ai dipendenti una tranquillità lavorativa che non conoscevano da tempo. Oltre al resto, è fondamentale che il personale lavori in tranquillità, sapendo di avere le spalle coperte. Già il loro è un lavoro difficile e altamente usurante. Se poi non viene retribuito e valorizzato nel modo giusto e con le dovute tutele, viene meno il rapporto di fiducia e di conseguenza la tranquillità e la qualità del lavoro."

# riqualificazione alberghi, *buone notizie sul credito d'imposta*

di Antonio Bagnati

**Alberghi, il 30% di credito d'imposta per i lavori di riqualificazione vale anche se aumenta la cubatura. Lo prevede la Legge di Stabilità per il 2016 al comma 320. E si va verso l'aggiornamento degli standard minimi per la classificazione delle strutture ricettive.**

Alberghi, credito d'imposta a chi riqualifica, anche se la cubatura aumenta. Buone notizie dalla Legge di Stabilità 2016 (208/15), pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.302 del 30 dicembre 2015, Supplemento Ordinario n. 70. Particolarmente interessante è il comma 320 dell'articolo unico della legge, laddove ribadisce il diritto al credito d'imposta per i lavori di riqualificazione alberghiera. Il comma interviene sulla legislazione precedente, e in particolare sul Dl 83/2014, convertito in legge dalla Legge 106 dello stesso anno.

## Il testo del comma 320

Leggiamolo, dunque:

**320.** «Dopo il comma 2 dell'articolo 10 del decreto-legge 31 maggio 2014, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2014, n. 106, sono inseriti i seguenti: «2-bis. Il credito d'imposta di cui al comma 1 è riconosciuto anche nel caso in cui la ristrutturazione edilizia di cui al comma 2 comporti un aumento della cubatura complessiva, nei limiti e secondo le modalità previste dall'articolo 11 del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e successive modificazioni. Entro tre me-



si dalla data di entrata in vigore della presente disposizione sono stabilite le disposizioni applicative del presente comma, con riferimento, in particolare, a:

- a) le tipologie di strutture alberghiere ammesse al credit d'imposta;
- b) le tipologie di interventi ammessi al beneficio, nell'ambito di quelli di cui al comma 2;
- c) le procedure per l'ammissione al beneficio, che avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle relative domande, nel rispetto dei limiti di cui ai commi 1 e 7;
- d) le soglie massime di spesa ammissibile per singola voce di spesa sostenuta;
- e) le procedure di recupero nei casi di utilizzo illegittimo dei crediti d'imposta, secondo quanto stabilito dall'articolo 1, comma 6, del decreto-legge 25 marzo 2010, n. 40, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 maggio 2010, n. 73. 2-ter.

Per le medesime finalità di cui al com-

ma 1, nonché per promuovere l'adozione e la diffusione della "progettazione universale" e l'incremento dell'efficienza energetica, il Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo, con proprio decreto da emanare entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, previa intesa in sede di Conferenza unificata, aggiorna gli standard minimi, uniformi in tutto il territorio nazionale, dei servizi e delle dotazioni per la classificazione delle strutture ricettive e delle imprese turistiche, ivi compresi i condhotel e gli alberghi diffusi, tenendo conto delle specifiche esigenze connesse alle capacità ricettiva e di fruizione dei contesti territoriali e dei sistemi di classificazione alberghiera adottati a livello europeo e internazionale».

## Credito d'imposta anche se aumenta la cubatura

Ciò significa, all'atto pratico, che il credito d'imposta del 30% per la ri-

qualificazione delle strutture ricettive turistico-alberghiere spetta anche nel caso in cui i lavori di ristrutturazione aumentino la cubatura. Infatti la nuova disposizione normativa, inserita dopo il comma 2 dell'articolo 10 del decreto-legge 31 maggio 2014, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2014, n. 106 – ricorda anche il caso in cui la ristrutturazione edilizia comporti un aumento della cubatura complessiva, nei limiti e secondo le modalità previste dall'articolo 11 del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e successive modificazioni.

### Tre mesi per le disposizioni applicative

La norma inoltre ribadisce che entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della disposizione (1° gennaio 2016), sono stabilite le disposizioni applicative con riferimento, in particolare, a:

- tipologie di strutture alberghiere ammesse al credito d'imposta;
- le tipologie di interventi ammessi al beneficio, nell'ambito di quelli di cui al comma 2;
- procedure per l'ammissione al beneficio, che avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle relative domande, nel rispetto dei limiti di cui ai commi 1 e 7;
- soglie massime di spesa ammissibile per singola voce di spesa sostenuta;
- procedure di recupero nei casi di utilizzo illegittimo dei crediti d'imposta, secondo quanto stabilito dall'articolo 1, comma 6, del decreto-legge 25 marzo 2010, n. 40, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 maggio 2010, n. 73.

### Aggiornamento standard minimi

Intanto il Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo, con decreto da emanare entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della disposizione, previa intesa in sede di Confe-

renza unificata, aggiorna gli standard minimi, uniformi in tutto il territorio nazionale, dei servizi e delle dotazioni per la classificazione delle strutture ricettive e delle imprese turistiche, ivi compresi i condhotel e gli alberghi diffusi, tenendo conto delle specifiche

esigenze connesse alle capacità ricettive e di fruizione dei contesti territoriali e dei sistemi di classificazione alberghiera adottati a livello europeo e internazionale.



# Santoemma

Professional Cleaning Machines

Dal 1980





**CARPET**  
Pulizia Professionale  
della moquette



**UPHOLSTERY**  
Pulizia tessuti  
imbottiti



**CAR Wash**  
Pulizia interni  
auto



**FOOD**  
Pulizia aree  
preparazione cibo



**RESTROOM**  
Pulizia e sanificazione  
servizi igienici

Santoemma - Italy - Via Piave, 22/c - 20016 Pero (Milano)  
[www.santoemma.com](http://www.santoemma.com)    [info@santoemma.com](mailto:info@santoemma.com)

# “sblocca italia” approvato in consulta: via libera ai condo-hotel

di Carlo Ortega

La Consulta ha bocciato a metà gennaio i ricorsi delle province di Trento e Bolzano contro l'art. 31 dello Sblocca-Italia (133/2014), che apre la strada, anche nel nostro paese, all'arrivo dei condo-hotel (o condhotel). Ecco di cosa si tratta, e perché rappresentano un'importante opportunità per il settore turistico e alberghiero.

tel” (o condhotel) sta per prendere piede anche in Italia, dopo l'ultimo “ok” della Cassazione che ha bocciato i ricorsi delle province autonome di Trento e Bolzano contro lo Sblocca-Italia del 2014.

## Introdotti dallo “Sblocca Italia”

Tutto, infatti, inizia con l'articolo 31 della legge 133 del 12 settembre 2014 (lo Sblocca-Italia appunto), recante “Misure per la riqualificazione degli esercizi alberghieri”, e finalizzato a “diversificare l'offerta turistica e favorire gli investimenti volti alla riqualificazione degli esercizi alberghieri esistenti”. In questo articolo venivano “definite le condizioni di esercizio dei condhotel, intendendosi tali “*gli esercizi alberghieri aperti al pubblico, a gestione unitaria, composti da una o più unità immobiliari ubicate nello stesso comune o da parti di esse, che forniscono alloggio, servizi accessori ed eventualmente vitto, in camere destinate alla ricettività e, in forma integrata e complementare, in unità abi-*

*tative a destinazione residenziale, dotate di servizio autonomo di cucina, la cui superficie non può superare il quaranta per cento della superficie complessiva dei compendi immobiliari interessati.*”

## Cosa sono

Il che significa, fuori dal burocratese, alberghi composti da stanze “normali” e, accanto, da unità abitative destinate alla vendita (per non più del 40% della superficie). In modo tale che chi vuole possedere letteralmente “acquistare una camera d'albergo per godere servizi e location senza gli oneri di una seconda casa o di altre formule più impegnative. Una forma ibrida tra albergo e condominio, insomma, come suggerisce il nome stesso. E anche se sappiamo che molti l'avranno già pensato, è importante non confondersi con il meccanismo delle multiproprietà: la differenza più importante (e non è cosa da poco) consiste nel fatto che con il condo-hotel l'albergatore è tenuto a cambiare la destinazione delle unità da “destinazione alberghiera” a “unità abitativa”. Ciò comporta fra l'altro la conseguenza che, se la gestione dell'albergo fallisce, il privato rimane comunque proprietario della sua stanza.

## Quali vantaggi per gli albergatori?

Il vantaggio per gli albergatori è evidente, ed è per questo che il legislatore ha pensato a questa formula nello Sblocca-Italia, che come si ricorderà aveva l'obiettivo di fungere da volano economico per il paese. Infatti attraverso questa forma di acquisto le imprese alberghiere possono trovare risorse utili, ad esempio, per migliorare le proprie strutture, innalzare la qualità della propria of-

Nata negli Usa ormai diversi anni fa – sotto la bandiera dello Zio Sam spopolava già un decennio or sono, il mastodontico Plaza di New York lo è e nella sola Florida ci sono almeno 50mila di queste strutture-, la formula del “condo-ho-



ferta o ampliare il ventaglio di servizi alla clientela. Il proprietario di un albergo già esistente infatti, diviso per unità immobiliari dotate di cucina, autonome e indipendenti, può venderne una parte. A questo punto si aprono due strade: l'acquirente può decidere se usufruire della sua proprietà in modo esclusivo, oppure affidarla in gestione all'albergatore dividendo i ricavi fifty-fifty.

### Ultimo capitolo: la Corte Costituzionale

Inutile dire che, come spesso accade in Italia, ciò che nel resto del mondo rappresenta un'esperienza ormai consolidata con successo, qui da noi sembra una montagna insormontabile. E così non sono stati pochi, in questi mesi, le istituzioni, gli enti e le associazioni che si sono messi di traverso. Ora però pare proprio detta l'ultima parola, o meglio, scritta l'ultima sentenza: l'ultimo capitolo della vicenda risale infatti a quando la Corte Costituzionale ha respinto i ricorsi delle province autonome di Trento e Bolzano proprio contro lo Sblocca Italia che prevede i "condo-hotel". Secondo la Consulta, infatti, l'art. 31 dello Sblocca Italia, non è anticostituzionale, perché dà attuazione al principio di leale collaborazione che disciplina i rapporti tra lo Stato e le Province autonome. "Secondo un principio generale, costantemente ribadito dalla giurisprudenza della Corte costituzionale, in ambiti caratterizzati da una pluralità di competenze e, qualora risulti impossibile comporre il concorso di competenze statali e regionali, tramite un criterio di prevalenza, non è costituzionalmente illegittimo l'intervento del legislatore statale, purché agisca nel rispetto del principio di leale collaborazione che deve in ogni caso permeare di sé i rapporti tra lo Stato e il sistema delle autonomie."

### Il parere della Consulta

"Il suddetto art. 31, ricorda la Suprema Corte, introduce norme in materia di condhotel, una tipologia innovativa di esercizi alberghieri, a gestione unitaria,



che forniscono servizi sia nelle tradizionali camere destinate alla ricettività, sia in unità abitative a destinazione residenziale. Secondo i giudici nella peculiare disciplina in questione, per come essa è formulata, vengono in rilievo competenze eterogenee, alcune delle quali di stretta spettanza esclusiva statale, altre a vario titolo attribuite alle Regioni e alle Province autonome. Inoltre, tali molteplici competenze non si presentano separate nettamente tra di loro e sono, anzi, legate in un inestricabile intreccio, senza che sia possibile identificarne una prevalente sulle altre dal punto di vista qualitativo o quantitativo. Quindi "deve trovare applicazione il principio generale, costantemente ribadito dalla giurisprudenza di questa Corte (da ultimo, sentenza n. 140 del 2015), secondo il quale in ambiti caratterizzati da una pluralità di competenze – come nel caso in esame, in cui le norme impugnate si pongono all'incrocio di varie materie (turismo, urbanistica, ordinamento civile) – e, qualora risulti impossibile comporre il concorso di competenze statali e regionali, tramite un criterio di prevalenza, non è costituzionalmente illegittimo l'intervento del legislatore statale, purché agisca nel rispetto del principio di leale collaborazione che deve in ogni caso permeare di sé i rapporti tra lo Stato e il sistema delle autonomie (ex pluri-

mis, sentenze n. 44 del 2014, n. 237 del 2009, n. 168 e n. 50 del 2008) e che può ritenersi congruamente attuato mediante la previsione dell'intesa."

### In Emilia i primi "paletti"

Insomma, via libera ai condo-hotel, e ai vantaggi che questa nuova formula potrà arrecare al nostro sistema alberghiero e turistico in generale. Il rischio, naturalmente, è che ci si improvvisi condo-hotel, col rischio di un'eccessiva deregulation di questo nuovo mercato. In questo senso alcune Regioni si stanno già muovendo. Un esempio viene dall'Emilia Romagna, dove è in via di preparazione un regolamento per fissare i requisiti utili alla realizzazione di Condhotel, che prevede alcuni "paletti": ad esempio l'albergo, per diventare Condhotel, dovrà essere una struttura full service: avere ristorante, lavanderia e tutti quei servizi di cui si potranno avvalere gli acquirenti. Fra le "faq" relative ai condhotel c'è anche quella relativa al domicilio. Ebbene la risposta è no: non è prevista la possibilità di prendere il domicilio. Più restrittivi altri paletti: ad esempio non si può cucinare, non si possono standere panni e nemmeno coltivare piante sul terrazzo (dove c'è). Ma nemmeno dare alloggio a "pet", i tanto amati animali domestici.

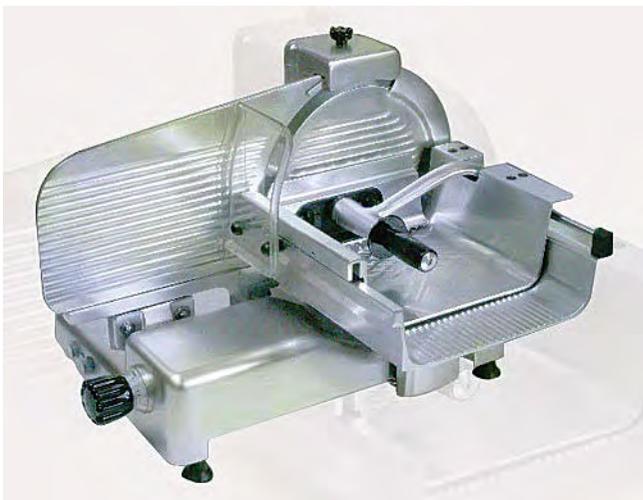
# preparazione cibi: *chi pensa all'igiene delle macchine?*

di Giuseppe Fusto

Elaborato dalla Asl di Milano in occasione di Expo 2015, il Quaderno tecnico "La sicurezza delle macchine nella manipolazione degli alimenti" è molto utile anche ora che sono passati i sei mesi dell'Esposizione universale. Nel lavoro di tutti i giorni, infatti, spesso si dimentica l'igiene degli utensili e macchinari che hanno a che fare con la preparazione dei cibi. Con conseguenze a volte catastrofiche.

30  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

Affettatrice, tritacarne, frullatore, mescolatrice planetaria. Ma anche un quadro completo della normativa, dei rischi e pericoli e delle misure di sicurezza. Compreso il tema dell'igiene delle macchine per la lavorazione dei cibi. Tutto questo, e molto altro ancora, è contenuto nella guida "La sicurezza delle macchine nella manipolazione degli alimenti", un'interessante pubblicazione informativa prodotta per Expo 2015 dal Servizio Pre-



venzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro dell'Azienda Sanitaria Locale di Milano.

## Schede dettagliate, illustrazioni e warning

Il documento, realizzato da **Nicola De-Iussu** e **T. Mandelli**, prende in considerazione diverse attrezzature alimentari spiegandone l'utilizzo, il funzionamento, fornendo indicazioni normative di riferimento, per l'uso e la manutenzione, e evidenziando i rischi e le misure di sicurezza. Trentaquattro pagine con molte illustrazioni e schede dettagliate delle diverse macchine e delle loro parti, interessanti e utili per tutti coloro che hanno a che fare quotidianamente con la manipolazione, la preparazione e la vendita di cibi.

## Conoscere per pulire

Nove le attrezzature considerate: affettatrice, tritacarne, mescolatrice planetaria, frullatore-sbattitore, tagliaverdure, impastatrice, pelaverdura, frullatore e lavastoviglie, in modo da fornire una panoramica generale delle macchine. Per ogni macchina analizzata è stata confezionata una scheda tecnica nella quale, per facilitare la comprensione dei contenuti, sono state inserite alcune immagini esplicative che identificano i vari elementi costruttivi e le zone di pericolo più evidenti. A lato, poi, una tabella chiara e immediata riassume sinteticamente i principali rischi e le relative misure di sicurezza.

## Grande attenzione anche all'igiene

La pulizia, naturalmente, non è l'unico scopo per cui è stato elaborato questo



manuale, che ha come obiettivo principale quello di evitare infortuni e si concentra, soprattutto per le macchine dotate di lame o parti contundenti, sui rischi fisici legati al taglio, allo schiacciamento, all'intrappolamento delle dita, oltre che su rischi meno appariscenti ma altrettanto presenti come ustioni, asfissia, contatto con polveri e via dicendo. Detto questo, non va dimenticato come anche l'igiene abbia una parte fondamentale in fatto di sicurezza a trecentosessanta gradi. Non a caso il documento si sofferma anche sugli aspetti igienici legati alla gestione delle attrezzature.

## Dallo sporco più grosso ai microrganismi: le tappe di un'igiene perfetta

A questo proposito occorre prestare particolare attenzione alle pagine finali, che offrono indicazioni igieniche per tutte le macchine. Le operazioni consigliate vanno dall'asporta-



zione dei residui grossolani alla lotta contro i microrganismi mediante la disinfezione. Ecco, in sintesi, i diversi passaggi di una perfetta igienizzazione delle macchine. Si parte con l'asportazione dei residui grossolani, che prevede la rimozione mediante scopa, straccio o carta monouso. Poi viene la detersione, cioè la rimozione dello sporco dalle superfici; è effettuata tramite l'utilizzo di una sostanza chimica (detergente), in grado di staccare i residui dalle superfici, prima del definitivo risciacquo con acqua. Da non dimenticare la disincrostazione, cioè la detersione di sporco inorganico (residui di calcare o ruggine) effettuata tramite l'utilizzo di acidi (disincrostanti). Riguarda quelle superfici che vengono in contatto prolungato con l'acqua (esempio: pentole, cuoci-pasta, bagnomaria, ecc.). Per lo sporco che non si vede arriva infine la disinfezione, operazione finalizzata appunto alla distruzione della maggior quantità di microrganismi, in particolare di quelli patogeni. Può essere condotta con il calore (umido o secco) o con agenti chimici specifici (ad esempio composti a base di cloro o sali di ammonio quaternari).

### Disinfezione: i fattori di efficacia

L'efficacia della disinfezione chimica è determinata da:

- corretta detersione (assenza di residui che possono inibire l'azione del disinfettante);

## Oltre l'igiene: gli altri pericoli nascosti... in cucina

Taglio, schiacciamento, urto, ustione. Senza dimenticare asfissia, scosse elettriche, contatto con le polveri. I pericoli per chi prepara il cibo sono tanti e nella guida della Asl Milano sono affrontati in maniera sistematica, macchina dopo macchina, rischio dopo rischio. Se hai a che fare con un'affettatrice, ad esempio, è ovvio che tu ti possa tagliare le dita o altre parti della mano. Ma attenzione anche agli arpioni della pinza, o all'intrappolamento fra piano d'appoggio e lame. In questo caso entrano in gioco sistemi di protezione della macchina e (e si noti bene la "E") DPI come guanti antitaglio, occhiali e calzature antinfortunistiche. Stessa cosa per il tritacarne, un nome che già di per sé... mette i brividi. In questo caso, occhio anche alle perdite di gas o vapore, o al cesoiamento dell'arto superiore fino all'avambraccio. Anche il frullatore ha i suoi rischi: oltre a quelli immaginabili (tagli, impatti schiacciamenti e cesoiamenti vari), non secondaria è l'esposizione ripetuta alle polveri di farina, la cui emissione dev'essere ridotta al minimo. Per gli sbattitori, uno dei principali pericoli è il contatto involontario con spruzzi bollenti dell'alimento, o con l'impugnatura rovente nel caso di macchine portatili. Taglio e trascinamento accomunano tagliaverdure e impastatrici, e analoghi rischi di natura meccanica sono presenti anche per pelaverdura e frullatore. Per quanto riguarda quest'ultimo, non sono mancati casi di espulsione accidentale delle lame che sono penetrate nel corpo del malcapitato operatore. Una cosa da evitare, magari fissandole con più cura! Anche la lavastoviglie, apparentemente innocua, ha i suoi warning: sia nella zona di carico-scarico, sia in quella di accesso alle parti meccaniche, attenzione a tagli, schiacciamenti o trascinamenti degli arti.



- corretto dosaggio del disinfettante (indicato nella scheda tecnica del prodotto);
- rispetto dei tempi di contatto indicati nei piani di sanificazione e nella scheda tecnica di prodotti;

- risciacquo: eliminazione, per mezzo dell'acqua, dei residui chimici dei principi attivi usati nelle operazioni di detersione, disincrostazione, disinfezione;

- è vietato utilizzare getti diretti di acqua sulle attrezzature con componenti elettriche o su componenti impiantistiche;

- asciugatura: eliminazione dell'acqua residua del risciacquo, con panni tipo microfibra, carta monouso.

Il consiglio, comunque, è di assicurare sempre la perfetta igiene delle macchine, in special modo delle parti che vengono a diretto contatto con gli alimenti. Non è mai superfluo ricordare, infatti, che parte degli agenti patogeni che "trovano casa" negli alimenti sono proprio veicolati dalle macchine e attrezzature impiegate nella loro preparazione.

# l'hotel del futuro? *naturalmente tecnologico*

di Umberto Marchi

Una tecnologia diffusa ma non invasiva. Performante ma non forzata. In grado di rendere più efficiente la struttura e più piacevole il soggiorno ma senza andare a scapito del fattore umano, sempre decisivo in albergo. Insomma, l'hotel del XXI secolo dovrà essere sì tecnologico ma... naturalmente. E arrivano anche bagni più grandi, "spa" in camera e spazi selfie!

32  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

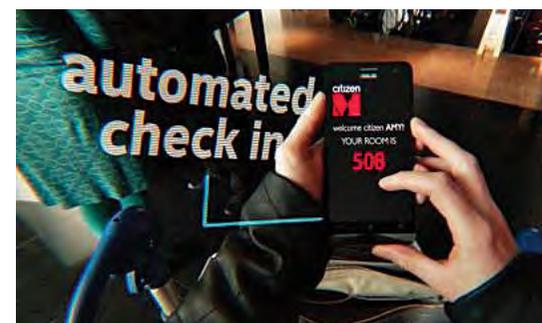
L'alta tecnologia su tutto. Ma a patto che sia... naturale. Cioè che non vada a scapito dell'immediatezza e della naturalezza del rapporto umano, che in un'esperienza alberghiera è sempre ai primi posti.

## Hotellerie 4.0

Certo, a un albergo 4.0 si chiedono wi-fi gratis in tutte le stanze e gli spazi, smart device, clouding, soluzioni all'avanguardia dal desk alla camera, dal momento dell'arrivo a quello della partenza. Ma attenzione: il cliente tiene molto anche al fattore umano, e non è disposto a veder ridurre la propria esperienza a un arido colloquio con le macchine. Si cerca insomma una tecnologia diffusa ma non invasiva, che aiuti a migliorare il soggiorno ma che non sia mai forzata.

## L'importanza della domotica: una ricerca la dimostra

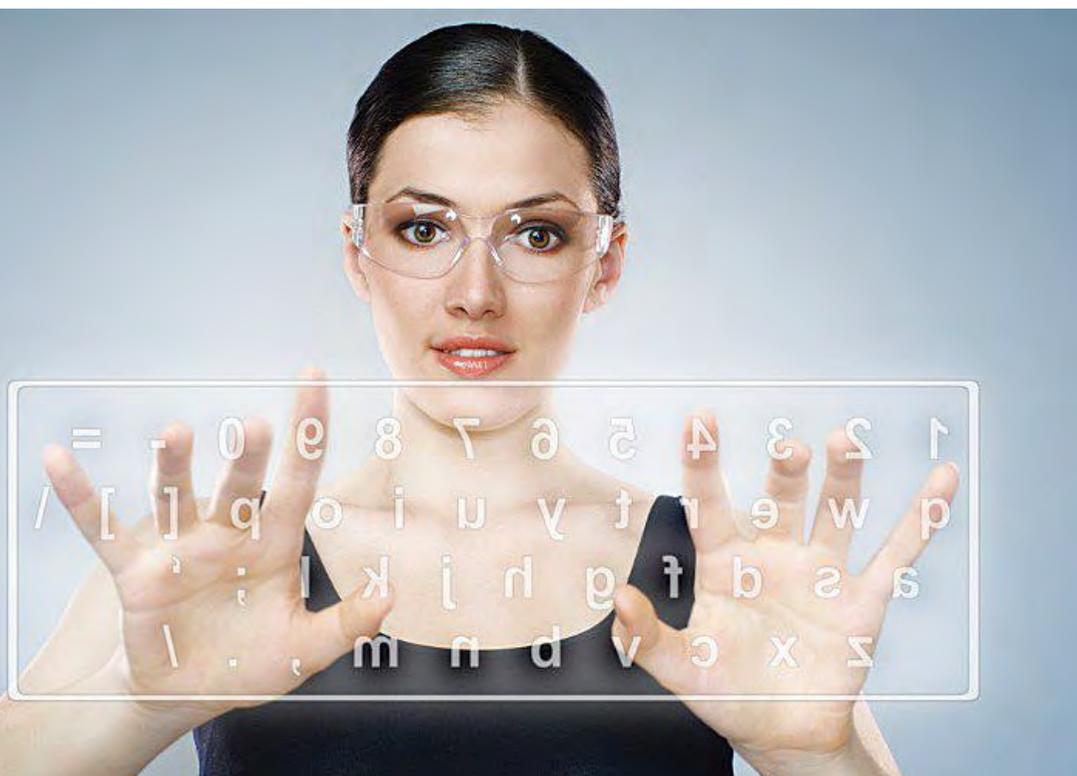
Una cosa è certa: il futuro dell'albergo, soprattutto laddove la clientela è di tipo business, si gioca sul campo della high technology e della domotica, co-



me emerge anche dalla recente ricerca "Trendsetting 4.0: le frontiere dell'hotellerie per il business travel", elaborata da AirPlus International e HRS – in collaborazione con Diciottofebbraio Srl e presentata al recente #BTO2015 di Firenze, evento di riferimento su travel e ospitalità innovativa, svoltosi lo scorso dicembre nel capoluogo toscano, in un'ottava edizione che a detta di molti è stata la più ricca e attraente di sempre. L'indagine, realizzata su due campioni di intervistati (imprese e hotel) ha messo in primo piano l'introduzione di sistemi automatizzati da gestire preferibilmente via smartphone, con app dedicate. Fra i gestori degli hotel, 88 su 100 ritengono ormai imprescindibile il wi-fi gratuito. E anche per il pagamento si profilano soluzioni sempre più "virtuali", come carte di credito che riducano o minimizzino i rischi di frodi. Ma gli stessi dati fotografano una realtà in cui quasi 9 clienti-viaggiatori su 10 attribuiscono punteggi molto alti al fattore umano.

## Oltre la tecnologia: precise esigenze strutturali

In tutto questo processo di rinnovamento, la reception e la camera hanno un ruolo fondamentale. Qualche mese fa scrivemmo di un hotel giapponese completamente animato da robot (ops...



quasi completamente: le pulizie, guarda caso, le fanno gli umani!). E' l'Hen-na, albergo evoluto che non ha quasi più bisogno dell'uomo. Un po' come sarà, immaginiamo, il supermercato del futuro (un assaggio l'abbiamo visto alla Coop di Expo Milano). E a Cupertino (e dove, sennò?) c'è il primo albergo con un maggiordomo robot. O un robot-maggiordomo, se preferite. Al di là della robotica, però, ci sono anche precise esigenze strutturali che determineranno la progettazione degli alberghi 4.0.



### **Meno tv, più bagno**

I bagni, ad esempio, saranno sempre più grandi: altolà a quei bagnetti striminziti e soffocati in un angolo della camera; i clienti sono disposti magari a rinunciare a qualche pollice di teleschermo ma non al comfort di una vera e propria... spa in camera. La camera sta comunque guadagnando peso nella percezione del cliente: dovrà diventare un vero e proprio "nido", un aspetto dell'esperienza di viaggio anche per chi dalla camera non vuole uscire mai. Anche qui, spadroneggerà l'high-tech applicato a tutte

le funzioni legate alla camera: dall'accesso (Marriott, ad esempio, ha adottato un sistema che consente al cliente di entrare nella stanza tramite smartphone), all'illuminotecnica (giochi di luci regolabili via app), alla temperatura (condizionamento dell'aria).

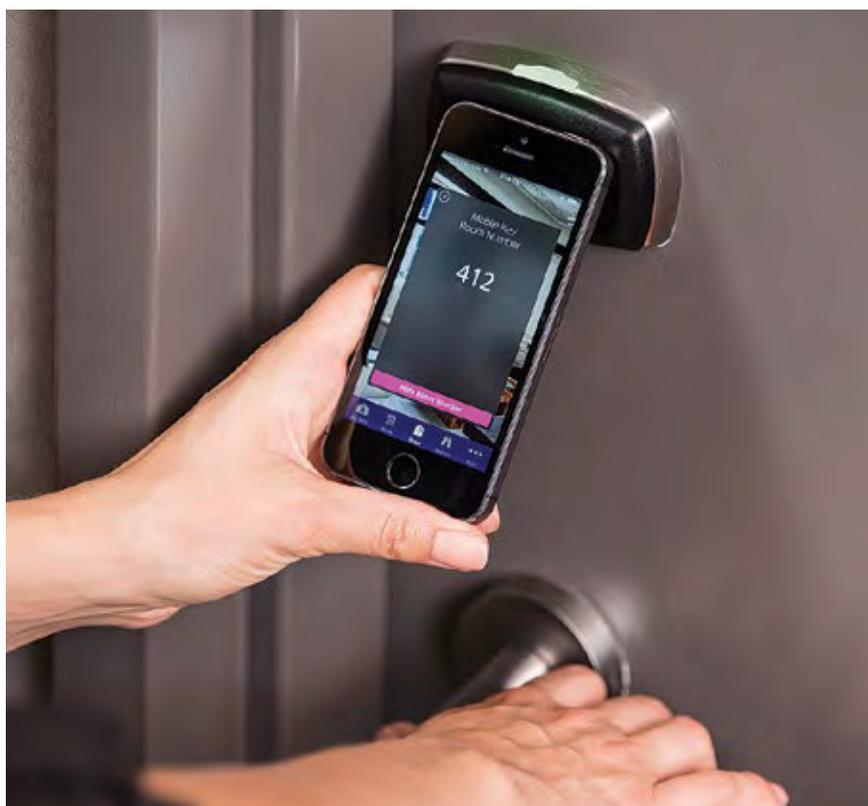
### **Stanze minimali, spaziose e fotogeniche**

Ci sono poi elementi della stanza che non si usano più: finiti i tempi in cui ci si sedeva alla scrivania a vergare lettere e cartoline per gli amici lontani, or-

mai questo elemento di arredo è caduto perlopiù in disuso. Perché allora non sostituirlo con zone più confortevoli e adattabili per rilassarsi o lavorare? Ancora: al posto di mobili ingombranti, perché non optare per un design minimalista. E magari approfittarne, visto il successo dei social media fotografici, per rendere le camere sempre più fotogeniche e a portata di Instagram, Twitter o Facebook? Forse non sono in molti a sapere che esistono già alberghi dotati di spazi selfie. Per non parlare di **#SocialWave** (cinguettare per credere), l'ormai noto Twitter hotel di Maiorca, in Spagna.

### **Hotel dal cuore tecnologico, ma naturali e "open"**

Non ultima, naturalmente, viene l'esperienza gastronomica: negli hotel del nuovo millennio si dovranno gustare cibi locali, prodotti a chilometro zero e specialità culinarie legate alla terra ospite. Ragionamento analogo anche per i materiali costruttivi: meglio se naturali, locali o di recupero. E torniamo al concetto di tecnologia naturale, da cui eravamo partiti: l'albergo del futuro avrà anche una distinzione meno netta e definitiva fra spazi esterni e interni, dovrà essere un luogo naturalmente aperto all'esterno con iniziative che coinvolgano tutta la comunità locale, e non solo la ristretta platea degli ospiti che vi soggiornano. Cuore tecnologico, volto naturale e aperto. Nel successivo articolo vediamo alcuni esempi nel mondo.



# scopriamo insieme gli hotel 4.0

dalla redazione

Nei vari angoli del mondo c'è già chi mette il futuro in albergo e su questo Style, il magazine del Corriere della Sera, ha pubblicato lo scorso dicembre un interessante articolo. Dagli Usa al Giappone, dall'Olanda alla Polonia, dalla Francia alla Spagna, dalla Svizzera alla Germania la tecnologia avanza. E assume varie forme, molte delle quali "vestite" da archistar di fama internazionale. Ecco alcuni esempi.

34  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

Partiamo dalla California, dove a Cupertino, cuore della Silicon Valley (non vi ha sede solo Apple, ma anche Hewlett Packard, Symantec, Sun Microsystems e in passato, pensate, anche un Olivetti Advanced Technology Center) c'è **Aloft**, un bellissimo hotel con un curioso ed efficientissimo maggiordomo robot, sempre lindo e perfetto nella sua uniforme vinilica. E se non avete spiccioli, niente paura. Per la mancia basta un tweet. Sempre negli Usa, ma stavolta in Ne-

vada, a Las Vegas, c'è l'hotel **Aria Resort & Casino**, uno dei più high-tech del pianeta. Il perché è presto spiegato: stanze cablate in fibra ottica per accesso internet da 100 Mbps e scheda RFID in grado di aprire la porta all'arrivo dell'ospite, accendere le luci e alzare le tende per una vista mozzafiato sull'inimitabile città americana, regno del gioco e del divertimento.

Ma l'Europa non è da meno: a Poznan, in Polonia, al **Blow Up Hall 5050**, si entra con l'iPhone. Come evitare disguidi? Dopo il check-in, parte un sistema di ricognizione digitale che accompagna l'ospite nella sua camera e attraverso i servizi dell'hotel.

Anche **Cityhub** di Amsterdam può essere considerato un hotel all'avanguardia, grazie alle sue 50 cabine dotate di ogni tecnologia, self service check-in 24 ore su 24 e braccialetti per pagamenti senza bisogno di contanti. Un ambiente alla "**Nathan Never**" ideale per il turista del futuro.

Si commenta da solo l'hotel **Silken Puerta América** di Madrid. I suoi spazi assomigliano di più alla coda di una cometa o all'abitacolo dell'Enterprise che a ciò che siamo abituati a pen-



sare come hotel...avveniristiche anche le suite: soluzioni high tech e design fantascientifico. Si nota la mano di archistar come **Zaha Hadid** e **Jean Nouvel**.

Sempre Nouvel ha messo la firma anche sul progetto di **The Hotel**, nella deliziosa Lucerna. L'ispirazione è quella del grande cinema, con stanze dedicate ai classici del grande schermo, da Casanova di **Federico Fellini** a Ultimo tango a Parigi di **Bernardo Bertolucci**, fino a Le relazioni pericolose di **Stephen Frears**. Ma di classico c'è solo l'aspetto esteriore. Il cuore è altamente high tech, e non ci vuole molto a rendersene conto.

Il vero fiore all'occhiello del parigino **Mamma Shelter** è la camera. In dotazione per ogni stanza un sistema

In alto:  
Aloft Cupertino,  
Cupertino  
(California).  
Maggiordomo  
robotico.

A fianco, da sinistra:  
Aria Resort & Casino,  
Las Vegas (Nevada).  
Uno degli hotel più  
high-tech del mondo.

Blow Up Hall 5050,  
Poznan (Polonia).  
Ehotel interattivo.





*Da sinistra  
Citybub, Amsterdam.  
L'hotel del futuro.*

*Hotel Silken  
Puerta América,  
Madrid. Design  
fantascientifico*



*Da sinistra  
Mama Shelter, Parigi.  
In ogni stanza  
intrattenimento iMac*

*Prizeotel, Amburgo.  
Offre un chiosco di  
quotidiani digitale.*

**35**  
**GSA**  
FEBBRAIO  
2016

di intrattenimento iMac, che permette l'accesso a televisione, film on demand, radio, internet, airplay e skype. Insomma, se non fosse a Parigi si potrebbe pensare di non uscire nemmeno dalla stanza...

La nostra carrellata non poteva non portarci in Giappone, e precisamente a Tokyo, dove l'hotel **The Peninsula** offre al cliente, stanza dopo stanza, dettagli futuristici ad alta concentrazione "tecno". Come il controllo a distanza di temperatura, umidità, direzione e velocità dell'aria condizionata; illuminazione d'atmosfera; TV "not disturb" che si spegne da sola quando

suona il telefono.

**Karim Rashid** ha progettato il magnifico **Prizeotel**, di Amburgo, nel profondo nord della Germania: in ogni stanza ci sono ricevitori per l'ascolto di musica via Bluetooth, TV 32" a schermo piatto, riscaldamento a pavimento. Non manca un chiosco di quotidiani digitale per gli uomini d'affari che si vogliono tenere sempre aggiornati all'ultima news.

E torniamo in America, da dove eravamo partiti... ma stavolta sulla East coast, nella Grande Mela: lo Yotel di New York ha tutta la tecnologia all'ennesima potenza: check-in digitale, wi-



fi super veloce, stanze con pareti audio-streaming, aria condizionata attivata da sensori di movimento e letti a chiusura motorizzata per chi desiderasse un po' di spazio in più.

*Yotel, New York.  
L'indirizzo più  
futuristico*



*The Peninsula, Tokyo. Alto sviluppo tecnologico in ogni stanza*



*The Hotel, Lucerna.  
L'albergo high tech di  
Jean Nouvel*



*Silken Puerta America, Madrid.  
Design fantascientifico per le suite*

# alimentare, quando il “pest control” è indispensabile

dalla redazione

Le recenti linee guida del Cieh, Chartered Institute of Environmental Health fanno luce sulle procedure per il controllo degli infestanti nel settore alimentare.

Una cinquantina di pagine per spiegare, punto per punto, le migliori procedure per il “pest control” nel settore alimentare. Un ambito in cui, si sa, la presenza di infestanti è decisamente inaccettabile, perché ad andarci di mezzo sono la sicurezza e la salute di tutti. La cosa curiosa è che negli ultimi 30 anni, mentre l'industria del pest management ha fatto passi avanti considerevoli nelle strategie di prevenzione e lotta ai principali agenti infestanti, nella filiera alimentare molte prassi sono ancora quelle di tre decenni fa.

## Le “guidelines” CIEH

Per questo è davvero benvenuto questo manualetto del Cieh *Chartered Institute of Environmental Health* (versione ottobre 2015, [www.cieh.org](http://www.cieh.org)), l'ente britannico che monitora salute e sicurezza pubbliche. Le linee guida in esso contenute, chiare e accompagnate da un nutrito appa-



to iconografico (immagini ma anche grafici, schemi e tabelle), sono state realizzate con il supporto del Npap (National Pest Advisory Panel) dopo un'approfondita consultazione con tutti i soggetti interessati e gli “anelli” della filiera. Che comprendono, naturalmente, l'industria alimentare, la distribuzione, il retail, ma anche il comparto del food e catering.

## Infestanti nel food?

### Inaccettabile

Le linee iniziano esplicitando che cosa si intenda per “sicurezza alimentare” quando si parla di agenti infestanti: i rischi vanno dalla contaminazione degli alimenti a quella dei piani e delle superfici di lavoro, e il danno va naturalmente dalla sicurezza di tutti all'immagine della struttura in cui avviene la contaminazione. Si ricordano anche i Regolamenti europei concernenti il tema della sicurezza alimentare: dal 178/02 all'852/04, fino all'Hac-

cp – Hazard Analysis Critical Control Point e agli standard del pest management nell'industria alimentare. A questo proposito, appare molto interessante la parte dedicata all'indagine preliminare, che include l'osservazione delle condizioni del sito e non solo: si va dall'attività di potenziali infestanti alla storia del sito stesso, inclusi i passati eventi di contaminazione, dalle vicinanze dell'area alla presenza di specie non target (che, ricordiamo, non devono subire danni dai trattamenti). Le linee-guida si distinguono poi anche per una grande attenzione a un'ultima frontiera del pest control: quella del benessere animale. E' consigliato infatti di ridurre il più possibile l'impiego di pesticidi nelle procedure di pest control. Grande importanza riveste la formazione: lo staff dell'impresa dovrà essere opportunamente istruito su tutti gli aspetti del lavoro, e dovrà porre molta attenzione anche alla prevenzione. Diversi paragrafi sono poi dedicati al report finale, che dovrà essere stilato dopo ogni intervento: oltre alle informazioni essenziali (chi, dove, quando, eccetera...), nel report dovranno essere contenuti dettagli sull'intervento attuato, sui prodotti usati, sulle precauzioni post-trattamento, sulle condizioni igieniche del sito, oltre alle raccomandazioni igienico-sanitarie, alla mappatura completa del sito e delle aree più a rischio, all'Environmental Risk Assessment, al Site Risk Assessment, agli Sds (Safety Data Sheets) e a tanti altri particolari per documentare gli interventi e offrire un quadro il più possibile completo e leggibile per eventuali azioni future.

36  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

Formiche





Blatta

### Ecco i principali infestanti

Dopo la parte introduttiva si entra nel vivo con la classificazione dei principali infestanti. Non si poteva che partire dai roditori, come ratti (*rattus norvegicus*), topi (*mus domesticus*) e scoiattoli (*sciurus*), con un quadro sintetico dei comportamenti e dei rischi di cui sono responsabili, come la diffusione di malattie, la contaminazione dei prodotti e i danni agli stock. Ricordiamo che i cosiddetti “roditori commensali” (così chiamati perché si cibano dei nostri stessi alimenti) portano agenti patogeni come escherichia coli, salmonella, liste-

ria, leptospira, eccetera. Particolarmente preoccupanti sono gli incisivi di questi animali, che continuano a crescere per tutta la vita e sono in grado di danneggiare, oltre ai cibi, anche le strutture degli edifici: ne sanno qualcosa quelli che – accade di frequente – restano in black out per via dei cavi elettrici rosicchiati.

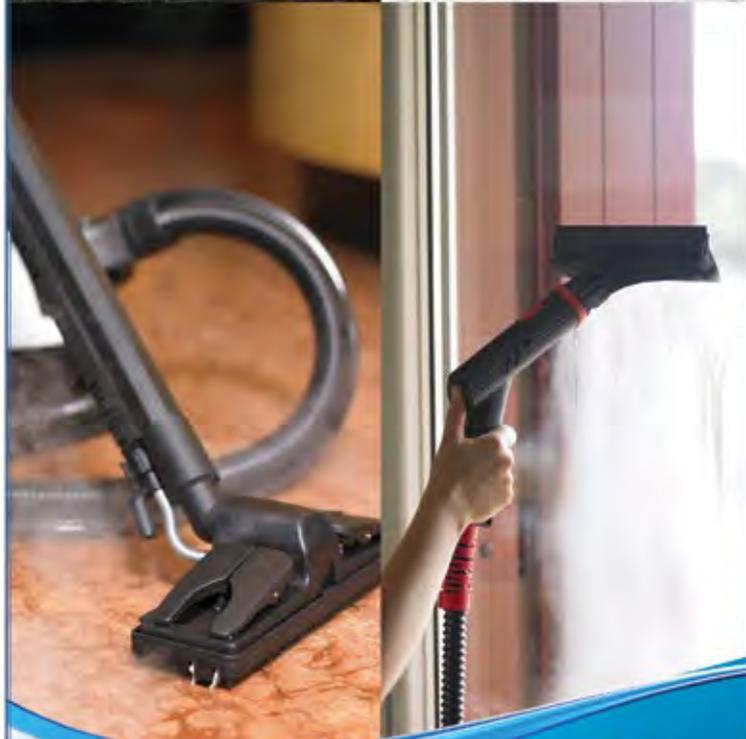
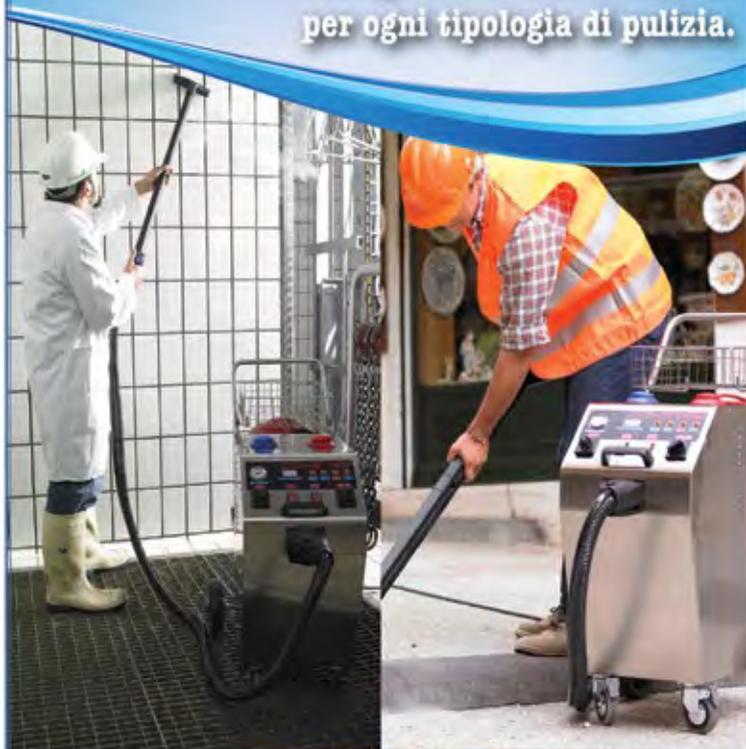
### Blatte

Non da meno sono gli scarafaggi, insetti davvero primordiali se pensiamo che negli ultimi 200 milioni di anni hanno conosciuto cambiamenti appena minimi. Le specie



Mosca

**STI Steam Industry**  
produzione macchine per la pulizia a vapore  
un sistema semplice, economico ed ecologico  
per pulire casa e non solo.  
Disponibili diversi modelli  
per ogni tipologia di pulizia.



STI SRL  
VIA ROSI, 3 36030 Fara Vicentino (VI)  
TEL 0445 851420 - FAX 0445 851022  
www.stindustry.it - info@stindustry.it



Linea di produzione



38  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

più comuni alle nostre latitudini sono: la *blatta orientalis*, o scarafaggio nero comune. La colorazione è bruna tendente al nero. Questa specie presenta un dimorfismo sessuale: mentre il maschio ha ali normali, la femmina ha ali anteriori molto brevi, ali posteriori atrofiche ed entrambe non sono in grado di volare. La lunghezza è compresa tra i 25 e i 33 mm. È caratterizzata dalla forma appiattita e da lunghe antenne filiformi; più piccola è la blattella germanica, una piccola specie della famiglia Blattelli-

dae, dalla forma snella e allungata le cui dimensioni variano da 1,3 cm a 1,6 cm di lunghezza, di colore marrone chiaro in alcuni casi tendente al rosso. Sempre di dimensioni ridotte è la *supella longipalpa*, di colore marrone chiaro: le sue dimensioni variano da 1,0 cm a 1,4 cm di lunghezza. Poi ci sono le *Periplanetae*: quella americana è uno degli insetti infestanti più comuni nelle aree urbane di tutto il mondo e la specie di blatta più grande tra quelle che condividono gli ambienti di vita con l'uomo. La blatta

americana ha un colore marrone rossastro, leggermente giallognolo lungo il margine dello scudo del pronoto, che chiude un'area centrale marrone scuro. È un insetto di dimensioni notevoli, variabili da 34 a 53 mm (in media 40 mm). Come in tutte le blatte, la femmina presenta un addome più largo rispetto al maschio. Le ali sono ben sviluppate in entrambi i sessi: nel maschio più lunghe dell'addome, nella femmina di pari lunghezza. L'ooteca ha un colore variabile tra il rosso scuro e il marrone scuro, è lunga circa 8 mm e larga 5. Presenta dei solchi di suddivisione che non arrivano a metà larghezza e generalmente può contenere fino a 16 uova distribuite metà su ogni lato. Un po' più piccola è la blatta australiana (*periplaneta australasiae*), che può arrivare ai 3,5 cm di lunghezza e per il resto ha molto in comune con il suo "cugino" americano.

### Gli insetti volanti

Quanto agli insetti volanti, si parte naturalmente dalla mosca (*musca domestica*): si tratta di un insetto che tutti conosciamo molto bene per la sua estrema diffusione. E' infatti in grado di riprodursi con estrema facilità sia per la capacità di deporre le uova all'interno di qualsiasi materiale di natura biologica in decomposizione, sia per la velocità con cui le larve raggiungono lo stato di individuo adulto, diventando a loro volta capaci di riprodursi in circa dieci giorni. La sua vita, in condizioni ottimali di cibo e ambiente, è di 8-10 giorni durante i quali è in grado di deporre fino a 1000 uova (500 alla volta, in gruppi da 150-200 ciascuno, ogni 3-4 giorni). Molto simile, ma un po' più piccola, è la *Fannia canicularis*, noto agente di miasi, infezioni a danno dei mammiferi. Dove c'è carne attenzione alla *Sarcophaga carnaria*. Ma pericolose sono anche le *calliphorae*, *drosophilae*, *psychodidae* e *phoridae*. Così come gli inset-

ti delle derrate, di cui ci occupammo qualche mese fa proprio su queste pagine. E, naturalmente, gli uccelli e gli altri vertebrati, una minaccia se possibile ancora più incombente perché arriva... dal cielo.

### Prevenzione, lotta e contratti

L'ultima parte del volumetto è dedicata ai metodi di prevenzione. Anche perché, ricordiamolo, il principale obiettivo di ogni strategia di pest management è mantenere delle condizioni di "pest free", cioè assenza di contaminanti. Le indicazioni riguardano naturalmente le strutture da trattare, ma anche le loro adiacenze, la gestione dei rifiuti e così via. Per ciò che riguarda la lotta agli infestanti, la prima parte si concentra sui metodi non chimici, come ad esempio le trappole per i roditori e gli altri vertebrati, le installazioni per allontanare i volatili come i colombi urbani o gli storni, le trappole elettriche e adesive per gli insetti, il controllo attraverso la temperatura o i sistemi biologici (uso di predatori). La seconda, invece, fa il punto sui sistemi chimici, ricordando però che l'uso dei pesticidi nel food è regolato da una serie di paletti normativi come la Direttiva Biocidi e, ancor prima, il Coshh 2002, Controllo delle Sostanze Rischiose per la Salute. Fra gli insetticidi si segnalano quelli che agiscono sul sistema nervoso e quelli che agiscono sul sistema endocrino, quelli che inibiscono la crescita della cuticola e quelli che disidratano l'insetto. Segue poi una classificazione generale delle formulazioni: dalla polvere allo spray, fino ad arrivare alle esche insetticide e ad altri sistemi. Una cosa è però molto importante: tutto ciò non deve recare danno alla salute dell'uomo e degli animali non target. Stessa cosa per i rodenticidi, che solitamente sono ingeriti dai roditori sotto forma di esche. Molto interessante, ancorché sintetica, la storia degli anticoagulanti di prima e seconda generazione, come il bro-

madiolone e il brodifacoum, il difenacoum o il difethialone. Prodotti il cui uso deve però essere molto controllato e indirizzato esclusivamente agli animali obiettivo. Un'ultima parte è dedicata ai contratti di pest control, che anche nel Regno Unito

vanno distinti da quelli di pulizia. Su questo tema, declinato nella situazione italiana, sentiremo un interessante approfondimento in marzo, alla **IX Conferenza nazionale della Disinfe-stazione** organizzata da Anid a Parma il 15 e 16 di marzo.



Pulizia, manutenzione ed igiene  
perfetti nel settore ricettivo



# in un manuale lo “storytelling” della ristorazione

di Laura Guidi

Ristorazione, ecco la ricetta perfetta per l'era digitale: la svela il bel libro “Ingredienti di digital marketing” di Luca Bove e Nicoletta Poliotto. Prefazione dello chef Carlo Romito. Di grande interesse il capitolo sul “content marketing”, che spiega come raccontarsi nel modo giusto, condividendo valori e filosofie.



L'obiettivo è scandito forte e chiaro fin dalle primissime righe: svelare tutte le (innumerevoli) potenzialità del digital marketing applicato alla ristorazione. E ancora: dimostrare il valore di una buona ristorazione ogni giorno senza bisogno di proclami e di messaggi roboanti; comprendere come il digital marketing sia l'unico modo attualmente percorribile per aumentare contemporaneamente profitto e valore aziendale, trovando ingredienti personali per creare la propria “ricetta del successo online”.

## Verso la “ricetta” del successo online

E allora allacciamo le cinture e addentriamoci, almeno in parte, fra le pagine del bel manuale “Ingredienti di digital marketing per la ristorazione”, pensato a quattro mani dagli esperti e blogger **Luca Bove** e **Nicoletta Poliotto** (**Dario Flaccovio** editore), con la prefazione dello chef e docente di fama internazionale **Carlo Romito** e i contributi di molti specialisti del settore. Il libro, uscito a fine 2015, si rivolge agli operatori dei servizi di ristorazione (ristoranti, pizzerie, agriturismi,

fast food, mense, ristoranti alberghieri, street food, locali) che vogliono comprendere e sfruttare l'ampio e variegato mondo digitale per comunicare meglio, acquisire nuovi clienti e migliorare il proprio profitto. Lo scopo è quello di fornire una solida base teorica e soprattutto tante best practices per prendere confidenza con il marketing digitale, creare presupposti strategici per individuare e progettare il piano di comunicazione, marketing e vendita e chiarire le idee (spesso confuse) per una scelta oculata di strumenti e consulenti digitali.

## Come è strutturato

Si tratta di circa 400 pagine davvero ricchissime, che iniziano con l'inquadramento della “Ristorazione oggi” (dati, performance, contesto e prospettive) per proseguire con il raffronto fra ristoranti e alberghi (due facce della stessa medaglia, secondo gli autori). Dal terzo capitolo in avanti si entra nel vivo del “progetto web”: promozione, sito, content marketing, search marketing, social media marketing,

e-mail marketing, local search, misurazione dei risultati e brand reputation, comunicazione rivolta alla “nicchia”, promesse digitali. Non mancano approfondite appendici dedicate a formazione, food app e realizzazione di campagne pubblicitarie efficaci. Molto importanti, nel volume, sono i vari interventi degli esperti, ciascuno nel proprio ambito e nella propria “nicchia”, al fine di proporre i diversi punti di vista, poiché il marketing digitale è tutt'altro che una scienza esatta e prevede che si facciano molte prove e sperimentazioni sul campo. L'idea di fondo, insomma, è che non esista una sola verità, ma che la ricetta migliore emerga dall'analisi, anche critica, delle diverse esperienze, e da una buona consapevolezza del contesto in cui si opera. Ciascuno deve costruirsi la propria strada, ma per farlo nel modo migliore è necessario lasciarsi prendere per mano e guidare in un campo che per molti risulterà ancora poco noto o conosciuto solo in modo vago e “per sentito dire”. Perché il successo nel marketing digitale si raggiunge miscelando gli ingredienti, lavorandoli con cura, nella giusta sequenza. Il libro, che può essere letto tutto d'un fiato dalla prima pagina all'ultima, si presta benissimo anche ad essere consultato come un manuale, prestando speciale attenzione a ciò che in quel momento serve e risulta più utile.

## Lo stato dell'arte

Cercando di fare una sintesi dello stato dell'arte della ristorazione oggi, si può dire che si tratta di un comparto in flessione, che ha risentito non poco

della crisi e delle politiche di “rigore” degli anni passati. Si esce un po’ meno a mangiare, insomma. I recenti dati Fipe – Confcommercio fotografano una situazione in stallo, con circa **320mila esercizi** attivi in Italia (anno 2014) di cui circa **170mila** ristoranti e imprese di ristorazione mobile. Se si considerano gli anni precedenti, il saldo è negativo, sia per l’hotellerie sia per la ristorazione. In uno scenario del genere, si comprende bene come la ricerca di nuovi strumenti di marketing sia essenziale per la sopravvivenza. Del resto tutti ormai prima di recarci in un ristorante o in un albergo facciamo un giro online se non altro per farci un’idea della reputazione del posto. Eppure, ciononostante, ancora moltissimi esercizi italiani non sanno nemmeno cosa sia Google my Business e, in generale, non usano appieno (o affatto) le potenzialità della rete. Basti pensare che nemmeno 4 ristoranti su 10 possiedono un sito internet collegato alla scheda, e appena il 25% dei casi ha un portale ottimizzato per smartphone (gravissimo: uno quando cerca un ristorante mica si porta dietro il pc!). A proposito di mobile: un’indagine Google del 2015 dimostra che le ricerche di prossimità sono cresciute, udite udite, di ben 34 volte dal 2011. E che il settore che ne ha più beneficiato, guarda un po’, è proprio quello dei ristoranti.

### C’è molto da lavorare

Continuiamo? Solo il 22% dei siti ha una descrizione e appena il 30% ha messo i suoi orari. Senza contare quando sono sbagliati: in molti casi è indicato male il giorno di chiusura, ad esempio, o non sono segnalate le aperture straordinarie, così capita che uno eviti di andare a un ristorante perché pensa sia chiuso e poi si rivela apertissimo! Se poi contiamo quelli che hanno foto fatte da professionisti, la percentuale scende al 3%. Al contrario, ben 6 esercizi su 10 hanno recensioni, il che testimonia che c’è una mag-

## Bisogna avere ben chiari gli obiettivi

Al centro del content marketing c’è – ci si perdoni il termine abusato – il famoso concetto di “storytelling”, cioè il sapersi raccontare in modo accattivante, conquistando il cliente attraverso la narrazione di ciò che si è e che si pensa. I menu, ad esempio: quanti sono? Quali tipi di cucina comprendono, quali abitudini alimentari rappresentano? Sono aggiornati? Questo vale per le ricette, i piatti, la vita in cucina e, naturalmente, l’interior design (uno dei punti cruciali della “rinascita” dei ristoranti in trasmissioni come “Cucine da incubo” e simili è proprio il rinnovamento degli ambienti, spesso obsoleti, poco puliti e invitanti). Attenzione, però: rischia di essere tutto inutile se alla base non si ha una solida “content strategy”, cioè la definizione della strategia e degli obiettivi. La domanda-chiave è: “Questa azione a cosa mi serve? Quali obiettivi ho in mente?”. Senza chiarezza su questo punto, rischia di essere tutto inutile. E anche gli sforzi più onerosi potrebbero cadere nel vuoto, perché male indirizzati.



giore attenzione dei clienti rispetto a quella degli esercenti. Insomma, ce n’è da fare...

### Il “content marketing”: promuovere più che pubblicizzare

E questo è il campo del “content marketing”, ovvero l’arte del promuoversi online con piattaforme sociali, siti web aggiornati, strategie e blog. Riempendoli, è caldamente raccomandato, di contenuti di alta qualità, tenendoli ag-

giornati e curandoli nel modo giusto. A tutto questo è dedicato, nel libro, l’ampio capitolo 5. E’ importante, ad esempio, saper raccontare la propria filosofia gastronomica. E anche distinguere fra i vari termini spesso impiegati come sinonimi. Sapete, ad esempio, qual è la differenza fra pubblicizzare, ossia diffondere un messaggio palesemente commerciale, e promuovere la propria offerta, vale a dire raccontarla e cercare la condivisione di valori, visioni, esperienze?

# quei materassi imbottiti di... batteri

di Simone Finotti

Che c'è di meglio, alla fine di una lunga giornata, di un rilassante tuffo sul morbido letto di una camera d'albergo? Ma attenzione, anche qui l'igiene gioca un'importante partita. Oltre a copriletti, piumoni e coperte, là sotto c'è il materasso. In cui si annidano legioni di microrganismi pronti a "far male". Eppure il modo di evitare il rischio c'è...



42  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

In principio fu **Gordon Ramsay**, con il suo "Hotel da incubo", versione alberghiera del "bestseller" Hell's Kitchen, dedicato alle cucine più lerce del Regno Unito. Poi la caccia all'albergo poco raccomandabile si è diffusa in tutto il mondo. In Italia tocca all'energico chef **Antonello Colonna** "tirare le orecchie" agli albergatori più igienicamente distratti. Tanti alberghi, tante facce, tanti modi diversi di far fallire un hotel. Ma alcune scene sono ricorrenti.

## Incubi ricorrenti...

Come quella del sacco a pelo, che prontamente Ramsay e seguaci sfoderano quando cala la notte ed è ora di andare a dormire. Il messaggio è chiaro: hai dei letti così sporchi che non mi ci avventuro nemmeno sotto tortura. Esagerazioni televisive? Forse, ma in non pochi alberghi, ammettiamolo, capita di trovare letti in condizioni imbarazzanti. Eppure il letto è il cuore della camera d'albergo, e se già in condizioni normali trascorriamo a letto circa un terzo del nostro tempo-vita, quando siamo in albergo ci troviamo spessissimo coricati. E giustamente pretendiamo di adagiarci nel puli-

to. D'altra parte lo diceva anche **Arbore**: "Il materasso... è la felicità". E se non è pulito, che felicità è?

## Batteri e acari si annidano nel materasso

C'è da dire che molte volte, anche rispetto all'ambiente-letto, il materasso fa storia a sé, e anche laddove si presta molta attenzione a lenzuola, copriletti e piumoni, capita che il nemico (lo sporco) si annidi nel materasso, che senza dubbio è più difficile da lavare e rischia anche di sfuggire, per giorni, settimane, mesi e a volte (purtroppo) anni, all'attenzione di chi dovrebbe prendersene cura. E una pulizia periodica dei materassi è assolutamente necessaria per impedire la formazione di batteri che possono provocare allergie e dermatiti. Anche perché sono ormai numerosi gli studi scientifi-

ci che hanno dimostrato che, anno dopo anno, su materassi e cuscini si annida una grande varietà di batteri pericolosi per l'organismo.

## In albergo non è come in casa

E poi un conto è il materasso di casa, dove bene o male ci dormi sempre tu, un altro è quello di una camera d'albergo, dove si avvicendano persone diverse, con abitudini e livelli di igiene personale molto differenti. Non ci vuole molto a capire che se mi corico su un materasso posso perdere frammenti di cute, che diventano polvere e penetrano attraverso le lenzuola, sporco, liquidi biologici di varia natura, come urina, sangue e quant'altro si possa pensare (e vi assicuriamo che la realtà in questo campo, supera quasi la fantasia). E posso portare anche parassiti, dannosi per la salute.

### Studi scientifici lo dimostrano

Sempre a proposito di studi: un altro recente lavoro scientifico ha preso in esame alcuni campioni di materassi vecchi di otto anni: inutile sottolineare la varietà di batteri, acari e altri agenti patogeni che vi è stata rilevata, comprese addirittura tracce fecali. Tutti microrganismi responsabili di patologie anche serie all'epidermide e all'apparato respiratorio. I campioni sono stati estratti a diverse profondità: dall'esterno del materasso (campioni superficiali) fino agli strati più interni e alla base del materasso stesso. Sono stati rilevati *escherichia coli*, *stafilococco aureo*, *cladosporium*, *aspergillus*, spore e organismi saprofiti, anche in profondità. Tutti organismi che colonizzano il materasso silenziosamente e si moltiplicano senza... dare nell'occhio. Ecco perché anche il materasso dovrebbe essere oggetto di un'attenta igiene. La perfetta prassi (un sogno, nella quasi totalità dei casi...) sarebbe di igienizzare il materasso ad ogni cambio di cliente. Ma al di là delle pure utopie, basterebbe anche svolgere l'operazione con una certa regolarità, cosa che purtroppo non viene fatta quasi mai.

### Il mercato ha molto da dire

Gli strumenti non mancano, a partire da speciali tessuti trattati con nanotecnologie che non fanno passare nulla sul materasso. Ci sono particolari fodere che lo fanno, ma si potrebbe obiettare che spesso si tratta di soluzioni "poco confortevoli", perché potrebbero alterare la traspirazione e peggiorare l'esperienza del riposo. Anche se, va detto, ormai esistono materiali che permettono la traspirazione ostacolando il passaggio allo sporco. Per chi non ama questo tipo di soluzione, niente paura comunque. Alcuni consigli sono molto preziosi. Può servire molto aerare con frequenza la stanza, anche quotidianamente e nel periodo invernale, così come esporre materassi e cuscini all'aria aperta almeno una volta a settimana. Nella camera da letto non deve esserci un alto tasso di umidità, e non devono essere presenti piante.

La pulizia vera e propria del materasso deve essere eseguita prima di tutto con un buon aspirapolvere; per poter igienizzare a fondo è invece necessario un battitappeto o battimaterasso. In questo modo, l'azione meccanica della spazzolatura unita all'aspirazione, permette di rimuovere ulteriormente le particelle di polvere. Per non rovinare il materasso è consigliato un battitappeto dotato di ruote, in modo che scorra liberamente sulla superficie senza trascinarsi. E' importante anche la regolazione dell'altezza del rullo, per evitare un'eccessiva pressione sul materasso. Tutto questo tenendo comunque presente che sul mercato ci sono produttori e imprese che negli ultimi anni hanno sviluppato sistemi dedicati. Si tratta, come vedremo, anche di strumenti rapidi ed efficaci, che consentono una resa ottimale in pochi minuti e senza grande impegno da parte dell'operatore. E c'è da scommettere che un servizio del genere, se venisse pubblicizzato a dovere anche sui siti specializzati, da Tripadvisor ad altri portali simili, attirerebbe clienti e farebbe fare all'albergo una gran bella figura. Insomma, la soluzione c'è... basta volerla.

### Le aziende produttrici

Tra i produttori, un'azienda che ha molto investito su questo fronte è la **Lindhaus**, che si rivolge proprio al mondo alberghiero ricordando: "La pulizia dei materassi è un'attività spesso trascurata non solo nelle case, ma anche nel settore alberghiero dove, in considerazione del quotidiano turnover ci dovrebbe essere una particolare attenzione alla pulizia e alla salute dei propri clienti. I microscopici acari, ad esempio, hanno nei materassi una delle proprie sedi privilegiate, e sono causa frequente soprattutto di allergie respiratorie, ma possono causare anche dermatiti. La temperatura e l'umidità prodotta dal sudore rappresentano condizioni che ne favoriscono la crescita." E contrariamente a quanto si tende a pensare, non vi è alcun tipo di materasso immune da acari e batteri. Neppure quelli in lattice.



Healthcare Pro Eco Force di Lindhaus

### Pulizia perfetta, anche sui lati

Lindhaus ha ideato degli accessori specifici per la pulizia dei materassi, che vantano anche la funzione del lavaggio a secco integrata. Spiega **Stefano Conzatti**, responsabile vendite Italia dell'azienda veneta: "La soluzione si presenta nella forma di un accessorio opzionale, l'elettrospazzola motorizzata, che si applica ad aggancio rapido sui nostri apparecchi di gamma aspirante fra cui l'aspirapolvere multifunzione HF6 Pro eco Force, e la scopa elettrica multifunzione Healthcare Pro eco Force. In primo luogo, un apposito filtro esterno consente di verificare il livello di pulizia del materasso, l'eventuale presenza di polvere, sporco e la necessità di provvedere alla pulizia. Una volta verificato che è necessario pulire, si procede all'aspirazione e spazzolatura mediante passaggio dell'elettrospazzola sul materasso. E i lati? Niente paura, una mini turbo spazzola permette una pulizia perfetta anche dei lati (spesso trascurati). Una pulizia periodica dei materassi è assolutamente necessaria per impedire la formazione di batteri che possono provocare allergie e dermatiti. La procedura è molto semplice: si inizia con l'azione combinata aspirazione + battitura con rullo setolato a 5000 giri/minuto. Poi si procede alla fa-



se di lavaggio, che consiste nello spruzzare sul materasso un prodotto detergente specifico e spargere microspugne igienizzanti. Per farle agire devo far uso della stessa spazzola, ma senza aspirazione. In questo modo le spugne agiscono da cattura-sporco, cioè agganciano le particelle di sporco emulsionato dal detergente. Dopo aver fatto agire il tutto per una ventina-trentina di minuti, si procede all'aspirazione finale.”

### Il dealer: “Un sistema rapido ed efficace”

Ormai sappiamo quasi tutto: per conoscere ancora meglio questo sistema, non resta che chiederne notizia a un dealer specializzato che lo conosce alla perfezione. A venirci in soccorso è **Gianni Tartari**, di Sil Advanced: “Credo che Lindhaus sia una delle aziende più impegnate nel campo della pulizia dei materassi. Le loro referenze, che vanno dalla Casa Bianca al Cremlino al Vaticano, parlano da sole. “Pulire i materassi con cura e in modo si-

stematico è essenziale in un hotel. O meglio, lo sarebbe: se spegni la luce e accendi un bioluminometro per esaminare un materasso c'è da metterti le mani nei capelli. D'altra parte capisco anche che in assenza di un sistema rapido e funzionale non sia semplice risolvere il problema in modo economicamente sostenibile. E qui entra in gioco il sistema Lindhaus, che ha proprio tutte queste caratteristiche. Con tale sistema diventa addirittura possibile igienizzare il materasso ad ogni cliente, che sarebbe la frequenza ideale”. Si tratta, in sostanza, di un “dry cleaning system” (sistema di lavaggio a secco, con microspugne), che consente di pulire in modo efficiente, in breve tempo e senza l'utilizzo di acqua (che porterebbe a nuovi problemi di umidità e di asciugatura). L'unica semiumidità è data dalla presenza di detergente.

### Ultimissime dal mercato

Dyson ha annunciato a Ifa di Berlino dello scorso settembre una novità che va ad aggiungersi alla sua vasta offerta di prodotti per la pulizia. Si tratta di V6 Mattress cleaner, una versione più compatta del già disponibile modello V6 e dedicata alla pulizia di lenzuola, cuscini e materassi. Il potere di suzione di questo modello rimane quello (ragguardevole) dell'edizione classica, ma cambia l'ingegneria delle spazzole e del canale di raccoglimento dello sporco. L'obiettivo del nuovo aspiratore infatti si spinge ol-

tre la soglia del visibile: in aggiunta alla normale sporcizia, V6 Mattress è pensato per catturare particelle fino a 0,3 micron di diametro. Cellule morte della pelle, acari e relative uova vengono risucchiati nel motore a centrifuga dell'aspiratore, separati dall'aria dove galleggiano e intrappolati nel serbatoio sigillato. In questo modo la macchina funziona anche da filtro: dopo che l'aria aspirata viene ripulita dalle microparticelle, esce da V6 Mattress più pulita di come è entrata. Il risultato sono meno allergeni non solo sulla superficie del letto, ma anche nel resto della stanza.

### Iniezione/estrazione e altri sistemi

Sempre sul fronte produttori, da segnalare anche le soluzioni a iniezione/estrazione proposte da Santoemma: in particolare il Programma “Upholstery”, nato per la pulizia dei tessuti imbottiti e ideale in ambito alberghiero. Sono disponibili vari sistemi di pulizia che si adattano in modo specifico a tutte le necessità: nella pulizia ad iniezione-estrazione, una soluzione di acqua e detergente viene spruzzata nelle fibre del tessuto e immediatamente aspirata. La soluzione spruzzata e lo sporco vengono recuperate nel corpo macchina. Nel sistema a iniezione estrazione con riscaldamento istantaneo dell'acqua, il risultato può essere sensibilmente migliorato utilizzando una soluzione calda al posto di una soluzione a temperatura ambiente. Il sistema istantaneo di riscaldamento Santoemma permette di ottenere acqua calda immediatamente, subito dopo l'accensione della macchina. Non è necessario attendere che tutta l'acqua nel serbatoio si riscaldi. La soluzione spruzzata nelle fibre è calda e la pulizia risulta quindi molto più efficace. Nella pulizia ad estrazione di schiuma, sui tessuti viene spruzzata una speciale schiuma densa (di qualità migliore rispetto ad una schiuma secca o, al contrario, “liquida”). La schiuma densa viene aspirata dopo qualche secondo e garantisce un ottimo risultato di pulizia

V6 Mattress di Dyson





Sabrina Foam  
di Santoemma

anche senza azione meccanica di spazzolatura. La forma particolare dell'attrezzo manuale consente di raggiungere anche gli angoli più difficili. C'è anche un sistema brevettato basato sulla schiuma calda: pulizia ad estrazione di schiuma calda, immediatamente disponibile all'accensione della macchina per un risultato di pulizia più efficace. Da ricordare anche la tecnologia ad alta depressione: nella pulizia dei tessuti, il tempo di asciugatura è strettamente dipendente dalla forza del motore di aspirazione. Con le macchine Santoemma è possibile ottenere un tempo di asciugatura di circa mezz'ora, quindi estremamente inferiore rispetto alle normali macchine. E così non solo il tempo di asciugatura si riduce, ma il risultato di pulizia che si ottiene migliora sensibilmente, dato che la maggiore quantità di soluzione estratta dalle fibre tessili contiene un'ulteriore quantità di sporco che viene così rimosso dalla superficie.

### Le imprese: Fiber Service e il metodo "Opomicrobia"

Ora cambiamo completamente orizzonte, e guardiamo la cosa dal punto di vista delle imprese. In questo modo scopriamo che ci sono anche imprese specializzate proprio nella pulizia dei materassi per il settore alberghiero e, in generale, dell'ospitalità. Si tratta di realtà che lavo-

rano con alberghi e nell'ambito dell'ospitalità. Fra queste c'è la **Fiber Service**, con un trattamento specifico che si basa sul prodotto "Opomicrobia": battericida, fungicida, disinfettante, antimicrobico, insetticida e deodorante, indicato per ambienti pubblici e privati. È un insetticida naturale, ad ampio spettro, estratto dai fiori del "*chrisanthemum*", quindi altamente biologico. Il trattamento di sanificazione viene applicato, dopo una pulizia intensiva ed accurata su arredi in tessuto ed imbottiti: divani, sedie, poltrone, tappezzerie, tendaggi, materassi, moquettes, tappeti ecc, e rimuove inoltre gli odori generati da macchie organiche preesistenti.

### Un disinfettante ad ampio spettro biologico, efficace e sicuro

L'Opomicrobia è efficace contro la maggior parte di germi gram positivi e gram negativi, batteri e virus influenzali; è consigliato per svariate applicazioni in diversi contesti, dalla sanità all'alberghiero e all'ospitalità in generale. Tantissime le referenze qualificate di quest'azienda, che da oltre 20 anni è apprezzata in questo settore. La titolare **Vincenza Bertrand** è un'esperta in questo campo: "L'attenzione alla pulizia dei materassi – dice – è davvero molto recente. Direi che si è sviluppata soprattutto negli ultimi 6-7 anni, e devo confessare che gli alberghi che se ne occupano sono i più virtuosi, che tengono a garantire ai loro ospiti un soggiorno tranquillo e sicuro a 360° anche dal punto di vista igienico."

### Dalla prevenzione antimacchia alla soluzione completa

E' con grande passione e competenza che parla del problema e della soluzione proposta dalla sua impresa: "La nostra esperienza sul campo ci ha messo davanti a problemi davvero seri. Innanzitutto devo dire che la "vita media" di un materasso è di circa 5 anni, anche se ci sono alberghi che li sostituiscono ogni 6, 8 o addirittura 10 anni. A que-

sto proposito devo dire che le macchie, specialmente quelle organiche, più passa il tempo più diventano ingestibili, e se poi arrivano anche in profondità è finita. Meglio dunque iniziare a ragionare nell'ottica della prevenzione: ci sono prodotti in grado di dare la garanzia di una pulizia duratura, per 8-12 mesi, in modo del tutto confortevole ed ecologico. E questo è il nostro trattamento di protezione antimacchia."

### Cosa fare quando il danno è fatto: il trattamento di sanificazione

Prosegue Bertrand: "Quando invece il danno è ormai fatto, occorre dapprima tamponare: quando c'è sangue, ad esempio, può essere utile il ghiaccio per sciogliere l'emoglobina. In presenza di urine o vomito, è ottima l'acqua minerale. A proposito: meglio se il materasso è bianco, perché si presta meglio al candeggio. Ma questi rimedi "della nonna" sono solo gli interventi-tampone. Poi occorre agire con la pulizia completa e la sanificazione, e qui entra in scena il professionista. Per pulire bene un materasso, comunque, bisogna agire in profondità, con attrezzature a iniezione/estrazione, che dispongono di bocchette a 1-2 ugelli, che iniettano acqua e detergente alla pressione di 9-10 bar, aspirando poi intensivamente lo sporco e la soluzione pulente e lasciando così il materasso 'leggermente umido'. Dopo questa pulizia viene effettuata la sanificazione. Il prodotto che noi offriamo, l'Opomicrobia, è una soluzione che arriva dall'Inghilterra e ha tutte le caratteristiche che servono per un trattamento completo. L'antimicrobico si nebulizza sul materasso (A/R) e si inietta in profondità, soprattutto negli angoli e nelle zone di giuntura e ha una efficacia di oltre 6-8 mesi. In questo modo si ottengono risultati di buona qualità e duraturi. Anche se, devo dire, la cosa migliore è la prevenzione, che significa mantenere sempre un livello igienico adeguato con pulizie frequenti e cambi del materasso programmati e costanti."

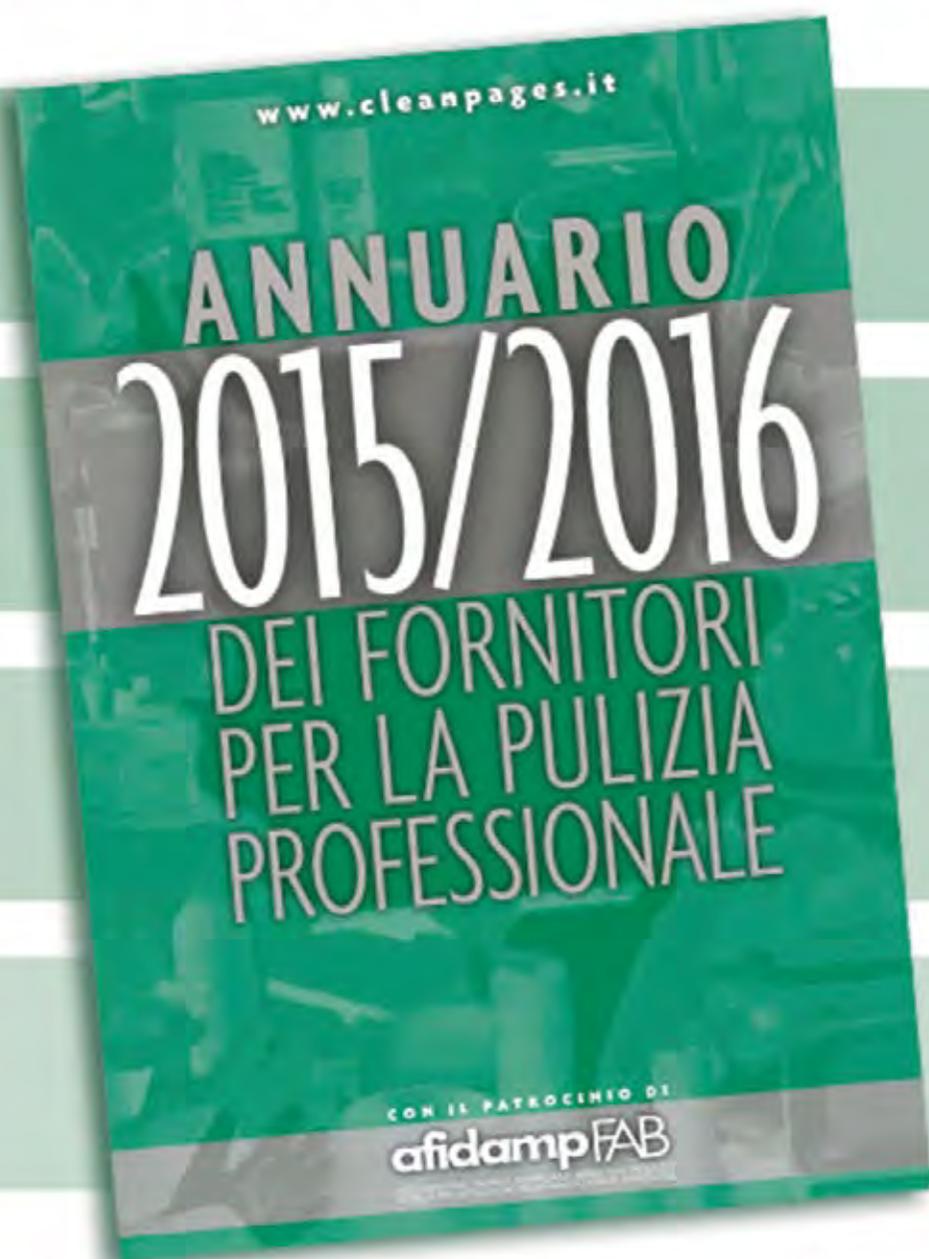
**L'Annuario dei fornitori per la pulizia professionale è indispensabile per gli acquisti nei comparti:  
Hotellerie, Imprese di pulizia, Sanità pubblica e privata, Distribuzione organizzata, Industria e molti altri...**

800 rivenditori selezionati su tutto il territorio nazionale

Consultazione con ricerca per categoria merceologica, area geografica, ragione sociale

Scheda dei dati anagrafici dei rivenditori, con link attivi e indicazione dei beni e servizi offerti

Comunicazioni commerciali delle principali aziende produttrici del settore



L'Annuario dei Fornitori per la pulizia professionale è un eccezionale strumento per la ricerca di rivenditori di prodotti chimici, macchine, attrezzature, prodotti di consumo, D.P.I., per la pulizia, la disinfestazione ed i servizi connessi.

L'Annuario è disponibile per consultazione sul sito [www.cleanpages.it](http://www.cleanpages.it)

## Socaf: un meeting all'insegna di i-mop

Il 1° febbraio scorso, a Osio Sotto (Bergamo) si è svolto l'i-partner meeting Socaf. Protagonista dell'incontro il marchio i-mop "revolutionary cleaning", un nuovo modo di concepire il pulito. E' stata l'occasione per fare il punto su attività e risultati 2015 e una previsione sull'anno appena iniziato. Alto il grado di soddisfazione per l'anno appena chiuso, specialmente sul versante delle attività di marketing, fra partecipazione a fiere nazionali e internazionali, presenza su riviste di settore, sviluppo dell'e-mail marketing diretto e del webmarketing, lancio del nuovo sito dedicato a i-mop. Quanto alle i-mop vendute nel corso del 2015, sono state oltre 500, circa 200 da Socaf e 300 dagli i-partner sparsi in tutta Italia: si tratta di 22 partner che assicurano una copertura totale su tutto il territorio. I tre più attivi, Emil Trading, CS Promotion ed Euro Columbus, sono stati oggetto di un ringraziamento speciale. Dati questi presupposti, l'obiettivo del 2016 è di crescere ancora, e non poco:

si parla del 160%, per raggiungere quota 1.300 macchine vendute, grazie anche all'implementazione di 10 agenti dedicati esclusivamente alla commercializzazione del marchio in zone e target oggi non ancora presidiati. Anche per il 2016 si prevede la partecipazione a fiere, il webmarketing, la promozione pubblicitaria, oltre ad eventi dedicati organizzati in azienda e al telemarketing. Dopo una sessione dedicata alla forza vendita, nella quale si è parlato anche di noleggio operativo, molto interessanti sono state le condivisioni delle esperienze, durante le quali sono emerse esperienze molto interessanti da parte degli utilizzatori: molto apprezzati, ad esempio, l'impressione di ballare anziché di camminare, il design "femminile", la semplicità e intuitività dei comandi, la facilità di manutenzione e gestione batterie, la possibilità di utilizzo con una sola mano, il semplice e veloce addestramento all'uso, la perfetta asciugatura in tutte le direzioni, la testata lavante a basso profilo, la facile applicazione dei codici colore. E l'i-range 2016 comprende prodotti co-



me i-gum, per la rimozione delle tracce di chewing-gum, i-scrub21b e i-scrub 30, i-vac 6 e i-vac 30 UR, oltre al completo i-cart XL. La parte finale del meeting si è focalizzata sulla rapida crescita di Aquarial, il sistema economico, ecologico e naturale per il raffrescamento dei grandi ambienti. Il 2015 è stato un anno straordinario, con una crescita del 20% rispetto al 2014: ben 82 impianti e 184 macchine, il 65% nei soli mesi di giugno e luglio. Numeri che rendono l'azienda un riferimento nel settore del raffrescamento evaporativo fisso.

[[www.socaf.it](http://www.socaf.it)]

47  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

## Markas: un "caleidoscopio" per i primi 30 anni

L'azienda fondata da Mario Kasslatter ha compiuto 30 anni e si è regalata "Markas moments", un elegante libretto-caleidoscopio che ripercorre i momenti salienti di questi tre decenni di intensa attività nel segno della qualità, della responsabilità e dell'attenzione al dettaglio. Il volume, una settantina di pagine riccamente illustrate e rilegate in modo raffinato e ben curato, vuole rappresentare un ricordo speciale per le collaboratrici e i collaboratori dell'azienda, e per tutti coloro i quali, a vario titolo, hanno seguito il cammino di Markas. Come simbolo è stato scelto il caleidoscopio perché, sfogliando le pagine, vi si ritrovano colori, sfumature,

episodi e aneddoti di varia natura che illustrano le diverse anime dell'impresa: si parte naturalmente dal compianto Presidente, scomparso nel 2013, il cui testimone è stato raccolto dai figli Chri-



stoph e Florian, e dalla nuora Evelyn. Il libro non lesina incursioni nella sfera più intima, come dimostrano le brevi ma intense lettere che la stessa Evelyn ha voluto pubblicare, e che restano un ricordo indelebile dell'affetto con cui è stata accolta nella "famiglia aziendale". Ma anche i tanti aneddoti su Mario raccontati dalla moglie Haidrun ("Le sue tabelle erano un vero e proprio foglio di calcolo, da bravo ingegnere ci teneva... guai se non venivano compilate!"). A seguire, le testimonianze di tutti i funzionari e responsabili di Markas, con tante foto storiche, immagini piene di ricordi (anche privati), numeri e che ripercorrono le tappe più importanti del cammino aziendale.

Buon anniversario Markas!

[[www.markas.com](http://www.markas.com)]

## Nettuno sviluppa la sua prima app per Ios e Android



Nettuno ha annunciato il lancio della sua prima app che permette agli utenti di accedere tramite smartphone in modo semplice e veloce alla vasta gamma di prodotti Skin Care. L'azienda,

da sempre in prima fila nello sviluppo di nuove tecnologie, compie ora, con la nuova app Nettuno, un passo importante verso l'innovazione tecnologica, andando a incrementare la propria presenza in rete, già attiva tramite i profili social costantemente aggiornati. L'app, gratuita e scaricabile per i sistemi operativi iOS e Android, è ora disponibile in italiano e inglese, ma prevede, in breve tempo, le versioni in spagnolo, portoghese, francese e rumeno. Sviluppata per iPhone è possibile visionarla anche su iPad in una versione adattata. Il design essenziale e intuitivo, che presenta le principali funzionalità cui è possibile accedere dal sito internet, permette di trovare in modo semplice e chiaro il prodotto adeguato alle proprie esigenze in base al tipo di sporco, vederne le principali caratteristiche e condividerlo tramite email, messaggio di testo e social network. La nuova app inoltre è dotata di se-

zioni video e news in cui è possibile visionare i filmati di presentazione dei prodotti presenti sul canale YouTube (<https://www.youtube.com/user/nettuno-srl>) di Nettuno ed essere costantemente aggiornati sulle principali novità che interessano l'azienda. L'utente potrà inoltre scegliere di ricevere notifiche push sugli eventi più importanti. Una specifica sezione, dedicata alla storia dell'azienda, permette di entrare in contatto tramite mail e telefono con Nettuno con un semplice clic. La nuova app Nettuno rappresenta un'assoluta novità, salutata con grande entusiasmo, che fa di Nettuno azienda leader in ambito di innovazione tecnologica, nel settore dello skin care sul piano internazionale.

All'interno del canale YouTube di Nettuno è disponibile un video tutorial che evidenzia le principali funzionalità dell'app:

(<https://youtu.be/sTzIRFkHBII>).

[[www.nettuno.net](http://www.nettuno.net)]



## Question time! Un grande successo di Scuola Nazionale Servizi

Grande successo di partecipanti all'iniziativa formativa della Fondazione Scuola Nazionale Servizi, che si è tenuta a Bologna lo scorso 10 febbraio, con gsanews media partner. La formula innovativa prevedeva 4 sessioni nelle quali i docenti hanno risposto al fuoco di fila delle domande degli oltre 50 partecipanti all'incontro, provenienti sia da pubbliche amministrazioni che da imprese di servizi. Queste le sessioni che sono state tenute dai docenti, liberi professionisti, giuristi di impresa e legali di Pubbliche amministrazioni, tutti esperti nei contratti pubblici di servizi:

- Le ultime novità sui contratti pubblici (legge delega, ecc...) – Massimiliano Brugnoletti
- Le fattispecie, i soggetti, le centrali di committenza e le altre modalità di acquisto in forma aggregata anche alla luce della Direttiva 24 del 2014 e della legge di Stabilità – Paola Rea
- I requisiti di partecipazione, offerta di gara (e sua anomalia), avalimento, ATI – Arnaldo Tinarelli
- L'aggiudicazione, adempimenti, esecuzione, gestione e programmazione della gara successiva – Ilenia Filippetti.

Il prossimo appuntamento sarà in concomitanza con l'uscita del decreto attuativo della legge delega di recepimento delle direttive europee in tema di contratti pubblici.

[[www.scuolanazionale.servizi.it](http://www.scuolanazionale.servizi.it)]

## Nuova Kärcher BD 43/25 C Bp: lavasciuga pavimenti agile e compatta



Primo produttore mondiale di macchine e soluzioni per la pulizia domestica, professionale e industriale, Kärcher presenta BD 43/25 C Bp, lavasciuga pavimenti “operatore a terra” compatta, altamente manovrabile, silenziosa e facile da utilizzare. Alimentata a batteria o tramite presa di rete (mod. 43/35) e dotata di tecnologia a disco, offre un’area di lavoro di ben 43 cm ed un serbatoio di 25 litri. Grazie alle dimensioni compatte e all’am-

pia visibilità garantita all’operatore, è ideale per ambienti medio-piccoli, fino a 900 m<sup>2</sup>, dove qualunque altra lavasciuga avrebbe margini di manovra insufficienti. Il sistema EASY-Operation favorisce l’intervento anche da parte di personale poco esperto, grazie alla possibilità di scegliere fra tre singoli programmi di lavoro –lavaggio e aspirazione; solo lavaggio; solo aspirazione- che non lasciano spazio ad altre complicate opzioni. Tutti gli elementi di controllo sono evidenziati in giallo. Il display a riga singola –chiaro e leggibile- indica volta per volta lo stato di carica delle batterie e le ore di lavoro effettuate. Il vano batterie è facilmente accessibile per procedere rapidamente ad una loro sostituzione, riducendo al minimo il tempo di fermo macchina. La regolazione della soluzione di pulizia è posta sotto il volante e risulta immediatamente raggiungibile; la stessa soluzione può essere facilmente caricata e scaricata attraverso due comodi bocchettoni: il suo livello sarà sempre sotto controllo grazie ad un apposito indicatore. Il serbatoio dell’acqua è suddiviso in due vani per contenere il volume di ingombro, facilita-

re le operazioni di riempimento e svuotamento e liberare campo visivo per controllare il gruppo spazzola. La ruota girevole posta sotto la lavasciuga aiuta l’operatore a spostare facilmente la macchina anche quando è spenta. Sulla macchina, infine, è possibile installare il Kit Home Base ove riporre mop, detersivi ed accessori vari. Tergipavimento dritto o curvo sono ordinabili separatamente, assieme a una vasta serie di accessori che ampliano prestazioni e funzionalità di questa lavasciuga: tra i molti, ben cinque tipi di pad e di squeegee per operare su ogni superficie. In versione BD 43/35 C Ep, questa macchina offre un serbatoio soluzione più capiente di 10 litri, una maggiore velocità della spazzola e maggior potenza grazie al motore elettrico da 230V/50Hz. Per una dimostrazione è possibile rivolgersi ad un qualunque Kärcher Center o Kärcher Store sul territorio o al proprio dealer di zona.



[\[www.kaercher.it\]](http://www.kaercher.it)

49  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

## Ratio, il sistema di dosaggio Sutter Professional

Sutter Professional presenta i nuovi sistemi di diluizione RATIO MIX4 e RATIO SHOT SINK, che ampliano il sistema di dosaggio RATIO per la diluizione dei prodotti concentrati nel settore della detergenza professionale. RATIO, con RATIO MIX e RATIO SHOT, offre all’utente due sistemi di diluizione:

- Economici: assicurano dosaggi precisi, senza sprechi, risparmiando sul costo d’esercizio
- Ecologici: minimizzano i costi di trasporto e le emissioni di CO<sub>2</sub>

- Versatili: con la gamma completa dei prodotti Ratio, studiata per ogni tipo di esigenza
- Pratici: semplificano la diluizione, ottimizzando la produttività
- Esclusivi: grazie all’attacco personalizzato delle pouch Captive. RATIO MIX e RATIO MIX4 sono sistemi di diluizione proporzionale, connessi alla rete idrica, aspirano il prodotto chimico per ef-



fetto Venturi diluendolo nella percentuale desiderata, per ottenere la giusta concentrazione di pronto all’uso con una semplice pressione sul pulsante di erogazione. Il rapporto di diluizione si imposta con un anello di dosaggio ed i sistemi sono disponibili in versione a bassa portata (4L/minuto per flaconi/trigger) e ad alta portata (14L/minuto per secchi).

RATIO SHOT e RATIO SHOT SINK sono i sistemi di diluizione manuale, senza collegamento alla

rete idrica, che erogano una dose prefissata di prodotto concentrato grazie all’uso della ghiera di dosaggio. I dispositivi, temporizzati e regolabili, evitano costosi e dannosi sovradosaggi e sono flessibili per lavello, flacone, trigger e secchio.

[\[www.sutterprofessional.it\]](http://www.sutterprofessional.it)

## Santoemma: soluzioni per la pulizia dei tessuti imbottiti



Da sempre Santoemma propone soluzioni intelligenti ed efficaci per la pulizia dei tessuti. Segnaliamo in particolare il Programma “Upholstery”, nato per la pulizia di tessuti imbottiti di ogni tipo e ideale in ambito alberghiero. Sono disponibili vari sistemi di pulizia che si adattano in modo specifico a tutte necessità: nella pulizia ad iniezione-estrazione, una soluzione di acqua e detergente viene spruzzata nelle fibre del tessuto e immediatamente aspirata. La soluzione spruzzata e lo sporco vengono recuperate nel corpo macchina. Nel sistema a iniezione estrazione con riscalda-

mento istantaneo dell’acqua, il risultato può essere sensibilmente migliorato utilizzando una soluzione calda al posto di una a temperatura ambiente. Il sistema istantaneo di riscaldamento Santoemma permette di ottenere acqua calda immediatamente, subito dopo l’accensione della macchina. Non è necessario attendere che tutta l’acqua nel serbatoio si riscaldi. La soluzione spruzzata nelle fibre è calda e la pulizia risulta quindi molto più efficace. Nella pulizia ad estrazione di schiuma, sui tessuti viene spruzzata una speciale schiuma densa (di qualità migliore rispetto ad una schiuma “secca” o al contrario “liquida”). La schiuma densa viene aspirata dopo qualche secondo e garantisce un ottimo risultato di pulizia, anche senza azione meccanica di spazzolatura. La forma particolare dell’attrezzo manuale consente di raggiungere anche gli angoli più difficili. C’è anche un sistema brevetta-

to basato sulla schiuma calda: pulizia ad estrazione di schiuma calda, immediatamente disponibile all’accensione della macchina, per un risultato di pulizia ancora più efficace. Da ricordare anche la tecnologia ad alta depressione: nella pulizia dei tessuti, il tempo di asciugatura è strettamente dipendente dalla forza del motore di aspirazione. Con le macchine Santoemma è possibile ottenere un tempo di asciugatura di circa mezz’ora, quindi estremamente inferiore rispetto alle normali macchine. E così non solo il tempo di asciugatura si riduce, ma il risultato di pulizia che si ottiene migliora sensibilmente, dato che la maggiore quantità di soluzione estratta dalle fibre tessili contiene un’ulteriore quantità di sporco che viene così rimosso dalla superficie.

[[www.santoemma.it](http://www.santoemma.it)]

50  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

## Ica System, la Linea Sumac è CAM!

Il 2 febbraio 2016 è entrato in vigore il ddl sulla Green Economy: d’ora in avanti, negli appalti pubblici di pulizia, sono obbligatori i prodotti con Criteri Ambientali Minimi, ovvero i CAM. Ica System a tale proposito commercializza la linea SUMAC CAM, che risponde a quanto richiesto dal decreto del Ministero dell’Ambiente del 24 Maggio 2012 (Decreto CAM) per i prodotti super

concentrati (Allegato B): si tratta di un sistema innovativo di detergenti che consente di detergere tutte le superfici lavabili di hotel, ospedali, uffici, scuole, case di riposo e comunità in genere. Sono prodotti certificati da laboratorio accreditato ISO/IEC 17025. La linea è costituita da tre detergenti superconcentrati ad azione sanitizzante:

- Sumac 1 CAM: detergente superconcentrato per i bagni;
- Sumac 2 CAM: detergente superconcentrato per le superfici;

– Sumac 3 CAM: detergente superconcentrato per gli arredi.

Questa linea consente di soddisfare pienamente tutte le esigenze degli operatori di imprese impegnati nelle pulizie giornaliere. Il sistema è caratterizzato dall’utilizzo di speciali tappi dosatori che erogano sempre lo stesso quantitativo di prodotto superconcentrato. Un flacone da 900 ml di detergente superconcentrato consente di preparare ben 90 flaconi da 500 ml di detergente, ottimizzando così le scorte di magazzino e favorendo il riutilizzo dei flaconi, nel pieno rispetto dell’ambiente. Inoltre, le performance sono ottime in quanto un flacone da 900ml permette di lavare fino a 15mila mq di superfici. Il flacone da 900 ml può essere ricaricato tramite i pratici bag in box da 5 Lt con scatola totalmente riciclabile. Ogni bag in box permette di preparare ben 500 flaconi da 500 ml di detergente che permettono di lavare fino a 80mila mq di superfici.

[www.icasystem.it](http://www.icasystem.it)



## Rolly: semplice, intuitiva e affidabile in ogni ambiente



La nuova lavasciuga ultra compatta Rolly rappresenta la risposta di Ghibli & Wirbel alle richieste dei professionisti del cleaning più esigenti. Dimensioni ultra compatte e maniglione snodabile (brevettato) permettono di lavorare agilmente in spazi stretti, dove nessun'altra lavasciuga può arrivare. Batterie al litio di ultima generazione, racchiuse in una pratica valigetta, garantiscono resistenza, affidabilità e prestazioni di alto livello. Performance di pulizia eccellenti, su qualsiasi tipo di superficie, grazie alla testata cilindrica con tre modalità selezionabili di pressione a terra.

Lo speciale tergitoro, a doppia aspirazione alternata (anch'esso brevettato), è sicuramente uno degli elementi più innovativi di Rolly, in grado di garantire risultati di asciugatura al top, pur mantenendo assorbimenti e consumi limitati e ottimizzati.

La bassa rumorosità (solo 54 dbA) e l'estrema maneggevolezza la rendono perfetta per il day cleaning e per il lavoro in aree sensibili come ospedali, scuole, case di riposo.

Ma Rolly vuol dire soprattutto semplicità! Durante il lavoro è possibile modificare e tenere sempre sotto controllo le differenti funzioni della macchina, grazie al pratico ed intuitivo pannello comandi. Leve e manopole colorate aiutano l'operatore nella gestione quotidiana della macchina e delle sue funzioni. Un sistema immediato di aggancio e sgancio spazzole, la testata scorrevole che può essere tolta e rimessa senza alcuna difficoltà, la facilità di inserimento e rimozione delle gomme tergitoro rendono la manutenzione ordinaria estremamente semplice: Rolly può così essere usata da tutti! Disponibile nei due litraggi da 7 ½ e 11, declinati nelle versioni a cavo e a batteria (due varianti da 10 ah e 20 ah), per la massima affidabilità in qualsiasi ambiente e in ogni situazione. Quello che mancava al settore Ho.Re.Ca!

[[www.ghibliwirbel.com](http://www.ghibliwirbel.com)]

# reflexx<sup>®</sup>

## E SEI IN MANI SICURE!

I Guanti monouso e riutilizzabili sono dispositivi importanti, impiegati per l'igiene e la sicurezza dell'operatore. Reflexx offre una gamma unica, per segmentazione ed affidabilità; in lattice, nitrile, vinile, polietilene e grazie ad una esperienza pluridecennale garantisce affidabilità e controlli in ogni fase della filiera produttiva ed opera nel rispetto di tutte le direttive di conformità europee ed internazionali. In più, innovazione e ricerca continue e tutta la competitività di appartenere a un gruppo produttivo leader. Con l'igiene e la sicurezza non si scherza... con Reflexx sei in mani sicure!



## QUALITÀ ALTA TECNOLOGIA SERVIZIO



SPONSOR  
VIADANA RUGBY TEAM

[www.reflexx.com](http://www.reflexx.com)

REFLEXX S.r.l.: Via Passeri, 2 - 46019 Viadana (MN) Italy  
Tel. +39 0375 833.164 - Fax +39 0375 464504 - email: [info@reflexx.com](mailto:info@reflexx.com)

## Nuova linea Hood Handling-Reflexx 20

Reflexx, azienda tra i leader nella produzione di guanti monouso, propone la nuova Linea FOOD HANDLING, una linea completa di guanti per l'In-

dustria alimentare, il Catering e la Ristorazione.

La linea è composta da un guanto monouso, Reflexx 72FH, un guanto riutilizzabile, Reflexx 95FH, entrambe in Nitrile ed un guanto in Polietilene CPE.



RESISTENZA

PROTEZIONE

Ci soffermiamo un attimo per descrivere il Reflexx 20 CPE, il guanto in Polietilene azzurro suggerito laddove il guanto è utilizzato per lavori di massima igiene per brevi utilizzi.

Il guanto Reflexx 20 presenta spessore ed elasticità migliorati rispetto ad un tradizionale guanto in polietilene. Una marcata zigrinatura favorisce la sensibilità tattile e la presa. Il guanto è realizzato in tre taglie per permettere una calzatura idonea ad ogni tipo di mano. La colorazione azzurra è particolarmente adatta all'uso in contatto con alimenti.

Si tratta di un prodotto intelligente che permette un'ottimizzazione dei costi in aree dove la vita del guanto è breve ed è indossato più come dispositivo di igiene che di protezione.

[[www.reflexx.com](http://www.reflexx.com)]



IGIENE



## DIVISIONE CLEANING PROFESSIONALE

Macchine e prodotti per le specifiche esigenze di imprese private ed enti pubblici, dal piccolo ufficio alla grande industria.

## DIVISIONE INNOVATIVE CUSTOMIZED SOLUTIONS

Analisi e progetti sul core business, interventi su misura, consulenza selezione prodotti, formazione ed addestramento del personale.

SIL ADVANCED SRL

FIDENZA (PR) - 0524 525821 - [www.siladvanced.it](http://www.siladvanced.it)

## TASKI Intellibot ottiene la marcatura CE e diffonde la pulizia automatizzata in Europa

Diversey Care, una divisione di Sealed Air, ha annunciato di aver ottenuto l'attestazione della marcatura CE per la sua macchina TASKI Intellibot Swingobot 1650. La domanda per le macchine per la pulizia automatica sta crescendo a ritmi molto rapidi, soprattutto nei paesi più sviluppati, grazie ai progressi fatti nel campo della robotica e alla necessità di ottimizzare la produttività giornaliera e le attività di pulizia di routine. Dopo l'acquisizione di Intellibot nel Marzo 2015, Sealed Air è stata insignita (a ISSA/INTERCLEAN Las Vegas nell'ottobre 2015) del prestigioso riconoscimento Innovation Award per il suo TASKI Swingobot 755. Da allora, le vendite

di queste macchine hanno raggiunto livelli record.

Jean-Marc Lille-Palette, Vicepresidente per la divisione Europa di Diversey Care, ha dichiarato: "Ottenerne la marcatura CE è un altro fondamentale traguardo raggiunto da Diversey Care sulla via verso la diffusione, nelle varie parti del mondo, dei benefici in termini di costo e produttività di macchine di pulizia in grado di operare in completa autonomia. Non richiedendo alcun intervento umano, le macchine TASKI SWINGOBOT 1650 permettono di ridurre di molto il costo delle operazioni di pulizia. Le batterie durano a lungo, e questo permette alla macchina di operare per più turni. I sistemi di diagnostica e segnalazione a distanza, invece, permettono di tracciarne gli spostamenti e le prestazioni, nonché di essere avvisati in caso di problemi che richiedano un in-



tervento umano. Le macchine TASKI Intellibot SWINGOBOT sono ideali per pulire, ad esempio, scuole, ospedali, centri commerciali ed aeroporti.

[[www.sealedair.com](http://www.sealedair.com)]

53  
GSA  
FEBBRAIO  
2016

## Arco Chimica lancia il nuovo packaging della linea Infyniti!

"La caratteristica principale del nuovo packaging della linea Infyniti", spiega Mauro Cocconi, direttore commerciale dell'azienda modenese e di Arco Chemical Group, "è la realizzazione di un blister che, a seconda del suo formato, contiene un determinato numero di mono dosi. Entrando nel dettaglio della descrizione del blister, per le mono dosi con dimensioni da 15 ml, specifiche per il lavaggio di manutenzione di tutte le superfici pavimentate, le nuove confezioni contengono 35 pezzi, che permettono all'operatore di realizzare 35 secchi da 8/10 litri, sviluppando fino a 350 litri di soluzione lavante al 1,5%. Invece, per le mono dosi con formato da 100 ml, le nuove confezioni contengono 9 pezzi che vengono utilizzati per realizzare flaconi da 750 ml di detersivi, pronti all'uso sia per la manutenzione giornaliera di arredi e vetri, sia per la sanificazione dei sanitari dei



bagni o per la realizzazione di pronti all'uso da usare nel settore H.a.c.c.p. Le nuove confezioni, per entrambe le dimensioni, sono state messe a punto valutando da un lato il concetto della mono referenza, dall'altro specifici riferimenti a una diversa tipologia di impiego. Infine in ogni blister vengono riportate le modalità di utilizzo delle varie tipologie di mono dosi. L'obiettivo principale del nuovo packaging è quello di offrire al nostro dealer l'opportunità di servire anche il cliente medio piccolo. Mi riferisco, per esempio, a una qualsiasi attività commerciale, come negozi o bar, che oggi appaiono sempre più orientati ad acquista-

re i detersivi al discount, spesso per motivi di prezzo o quantitativi minimi non ideali. La soddisfazione principale, per Arco Chimica e i propri dealers è giunta direttamente dalle imprese di servizi alle quali è stato presentato in nuovo packaging, che è stato visto in primis come una preziosa opportunità per migliorare la logistica e lo spazio nei magazzini dei propri cantieri. Soprattutto, sono stati considerati assai positivamente i plus che la linea Infyniti assicura al cento per cento, in particolare: un miglior controllo sull'utilizzo dei detersivi ad un costo certo!"

[[www.arcochimica.it](http://www.arcochimica.it)]

# GSA News

IGIENE URBANA SANITÀ DISINFESTAZIONE INDUSTRIA & GDO HOTEL & CATERING IMPRESE & DEALERS FACILITY MANAGEMENT PMI

Home Terza Pagina News Agenda Dal Mercato

Lunedì 23 febbraio 2015

Cerca

## Scoprite il magazine online gsanews.it

**PRIMO PIANO**

**NEWS**

**Svizzera: i costi del servizio di pulizia negli ospedali**  
29 febbraio 2016

Uno studio del 2015 della Facoltà di Scienze applicate dell'Università di Zurigo ha analizzato i costi dei servizi di pulizia di 7 ospedali svizzeri. Gli ospedali, che si differenziano tra loro per dimensioni, vanno dai 150 agli 800 posti letto e gestiscono dai 20.000 ai 60.000 ricoveri all'anno. Il costo del servizio è stato considerato come Total Cleaning Cost e...

**TERZA PAGINA**

**DISINFESTAZIONE**

**Zanzare: lotta al killer più letale (dopo l'uomo)**  
22 febbraio 2016

(Tratto da GSA n.1, gennaio 2016) Uno sguardo al passato per capire meglio quali strade prendere per il futuro. Ecco il compito di chi combatte le zanzare, a partire dalla scuola. [CLICCARE PER LEGGERE...](#)

**IMPRESE & DEALERS**

**Ica System cresce ancora: è la volta di Cremona!**  
25 febbraio 2016

Ica System prosegue il cammino di crescita "per vie esterne" inaugurato con l'acquisizione della piemontese Novex lo scorso agosto. Stavolta siamo a Pizzighetone, in provincia di Cremona, dove l'azienda veneta ha acquisito, a partire dal...

**FOCUS**

**Exposanità**  
Exposanità - 18-20 Maggio 2016

**ISSA Interclean 2016**  
Amsterdam 10-11-12-13 maggio 2016

**DAL MERCATO**

**Il bioluminometro EnSure**  
07 novembre 2014

Il test dell'ATP effettuato utilizzando il bioluminometro e i relativi tamponi per ottenere un'informazione rapida e una superficie. In particolare il bioluminometro EnSure, utilizzato con...

**RUP e DEC, ruoli**

**LEGGI SUBITO**

**Il nuovo numero di GSA Il Giornale dei Servizi Ambientali**

**ANNUARIO DEI FORNITORI PER LA PULIZIA PROFESSIONALE**

Trova ora i migliori dealer sul territorio nazionale

**LEGGI SUBITO**

**Il nuovo numero di GSA Il Giornale dei Servizi Ambientali**

**ANNUARIO DEI FORNITORI PER LA PULIZIA PROFESSIONALE**

Trova ora i migliori dealer sul territorio nazionale

**FOCUS**

**Medusa S.R.L.**  
Produzione e personalizzazione per la detergenza industriale

**MEDUSA**

## con un click!

# FIMOP



BATTERIA CON TECNOLOGIA  
AGLI IONI DI LITIO



## È ora di evolversi. Cambia il tuo MOP!



La pulizia manuale dei pavimenti è superata, non perdere tutti i vantaggi di utilizzare FIMOP. Dove fino ad oggi utilizzavi straccio e secchio per la pulizia dei pavimenti ora puoi lavare ed asciugare con FIMOP e dimenticare i fastidiosi mal di schiena!



### INTELLIGENTE TECNOLOGIA AL LITIO

Massima potenza quando serve e massima durata nella pulizia di manutenzione



### IGIENIZZAZIONE COMPLETA DEL PAVIMENTO

Pulisce a ridosso dei battiscopa, arriva nei punti più difficili, fino agli angoli



### SMART JUNCTION

Lava ed asciuga in tutte le direzioni con estrema semplicità



### VERSATILE

Lava ed asciuga tutti i tipi di pavimenti duri



### COMPATTA

Pulisce dappertutto anche sotto i tavoli



### LEGGERA

Dotata di pratica maniglia per trasportarla con semplicità



### CONFORTEVOLE ED ERGONOMICA

- Manico regolabile in altezza
- L'impugnatura è rivestita di un materiale morbido al tocco e antiscivolo

# FIMAP®

MACCHINE PER LA PULIZIA PROFESSIONALE: LAVASCIUGA PAVIMENTI, SPAZZATRICI,  
ASPIRATORI COMMERCIALI E INDUSTRIALI, LAVASUPERFICI TESSILI, MONOSPAZZOLE

[www.fimap.com](http://www.fimap.com) o seguici su 00800-05070000

Organizzazione certificata Q.C.B. Italia ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007



Visita il nostro sito



ICA SYSTEM  
SISTEMI E SERVIZI  
NEL MERCATO  
DELLE PULIZIE  
PROFESSIONALI

# ECOSOSTENIBILITÀ

CRESCERE NEL RISPETTO DELL'AMBIENTE



## SUMAC CAM

Linea detergenti super concentrati per il bagno, gli arredi e il pavimento.

Il gruppo ICA System ha scelto di commercializzare una linea di detergenti super concentrati che sono conformi ai Criteri Ambientali Minimi previsti dall'Art. 6.2 del decreto del Ministero dell'Ambiente del 24 Maggio 2012 (Decreto CAM) per i prodotti super concentrati (Allegato B). Prodotti certificati da laboratorio accreditato ISO/IEC 17025.

Con questa linea, operiamo in sintonia con i valori ambientali, sociali ed economici, per rimanere fedeli alle aspettative delle presenti e future generazioni.

GRUPPO

**ICA** *system*

SISTEMI PER LE PULIZIE INDUSTRIALI