



Una ricerca continua della qualità

Roberto Bernardone, imprenditore determinato, si conferma leader dell'housekeeping di lusso con la sua GSC, grazie a competenza e professionalità

◆ Cristina Natanne

GSC
GSC Servizi scarl è una società che opera nel settore multiservizi e facility management da oltre 15 anni. Nata come cooperativa, l'azienda si è evoluta, negli anni, come società di capitali in una struttura dinamica, attiva su tutto il territorio nazionale e organizzata in tre divisioni: Grandi Clienti, Facility Management, Cleaning Services. L'esperienza maturata nel tempo e un team professionale costantemente aggiornato, permettono oggi a GSC Servizi di soddisfare le esigenze di svariati settori: dalle catene alberghiere alle grandi strutture commerciali, industriali e civili, garantendo servizi studiati su misura che producono economie importanti, senza alcuna rinuncia sulla qualità dei risultati.

Outsourcing significa fiducia

Ma quali sono i punti di forza di GSC? Ne parliamo con l'amministratore unico, **Roberto Bernardone**. «La nostra società», ci racconta, «oltre ad essere dotata delle più importanti certificazioni di qualità e di sicurezza, investe costantemente tempo e risorse nella formazione di personale qualificato che opera nel più rigoroso rispetto delle normative sulla sicurezza. Dobbiamo il nostro successo ai valori ai quali ci ispiriamo quotidianamente nel lavoro: attenzione ai dettagli, qualità e tutela del cliente. Outsourcing per noi significa fiducia e soddisfazione di chi ci affida servizi fondamentali per lo sviluppo delle proprie attività, consentendoci di essere una parte integrante del lavoro



UN PLUS PER OGNI CORE BUSINESS

La GSC di Roberto Bernardone si propone come partner affidabile per ciascun hotel o struttura ricettiva che voglia fare del servizio un elemento distintivo. «Il nostro team», afferma Bernardone, «guidato da un housekeeper e da un'area manager con il compito di controllare gli standard, dispone non solo del know how necessario per far fronte a qualsiasi evenienza con la massima tempestività e professionalità, ma è anche portatore di innovazione e competenza, elementi fondamentali per distinguere il proprio core business».



di ogni giorno. Ho fondato la GSC servizi con l'obiettivo di creare un'azienda capace di crescere in modo dinamico, acquisendo esperienze sul campo, esperienze che hanno rafforzato i suoi punti di forza. Tra questi, prioritaria è la formazione del personale. Senza i dipendenti non si fa impresa. Sono loro che trasmettono ai clienti sicurezza, qualità, soddisfazione, rispetto dei contratti e dei diritti del lavoratore».

Standard elevati e massima professionalità

Delegare i servizi di pulizia e housekeeping a terzi è una questione molto delicata:



ta: igiene, pulizia, cortesia del personale sono tutte attività cruciali per la customer satisfaction, ragione per cui è fondamentale instaurare un rapporto di fiducia e di stima reciproca. Come riuscite a garantire standard di qualità così elevati? «Siamo in grado», continua Bernardone, «di mettere a disposizione un coordinatore hotel e dei supervisori di area (in proporzione al numero del personale impiegato), con il compito di programmare nel tempo un monitoraggio continuo dell'attività e un conseguente aggiornamento su prodotti e servizi. Questo crea un feedback positivo in ogni settore che motiva fortemente il personale e accresce la dinamicità e la qualità del servizio».

Massima trasparenza e tutela del cliente

Le strutture ricettive sono un banco di prova importante per ogni azienda. Diverse per location, numero di stanze, capacità ricettiva, caratteristiche degli ambienti, hanno spesso peculiarità a cui bisogna prestare un'attenzione mirata. Il rapporto



con il cliente diventa in questo caso fondamentale, uno strumento di reciproca fiducia sul quale costruire risultati. Quali sono in concreto le vostre strategie vincenti? «Riusciamo a fornire un servizio

GSC IN NUMERI

- ✓ più di 450 clienti
- ✓ oltre 120000 camere/mese gestite
- ✓ 1500 dipendenti
- ✓ sul mercato da più di 15 anni

PUNTI DI FORZA DI GSC

- ✓ formazione del personale
- ✓ certificazione
- ✓ controllo qualità
- ✓ qualità dei prodotti utilizzati
- ✓ rispetto per i dipendenti
- ✓ elevato rating bancario
- ✓ solidità finanziaria

d'eccellenza», continua l'AD, «grazie alla nostra presenza su tutto il territorio italiano e grazie ad un portfolio stanze di oltre 120000/mese, ripartite in strutture che vanno da 3 a 5 stelle lusso, che include anche attività come teatri, uffici, cinema, spa, centri sportivi e ristoranti. Con il tempo GSC ha acquisito una solidità finanziaria e un'elevatissima affidabilità nei confronti delle banche che gli permette di rispondere a qualunque esigenza evidenziata dal committente». ■

