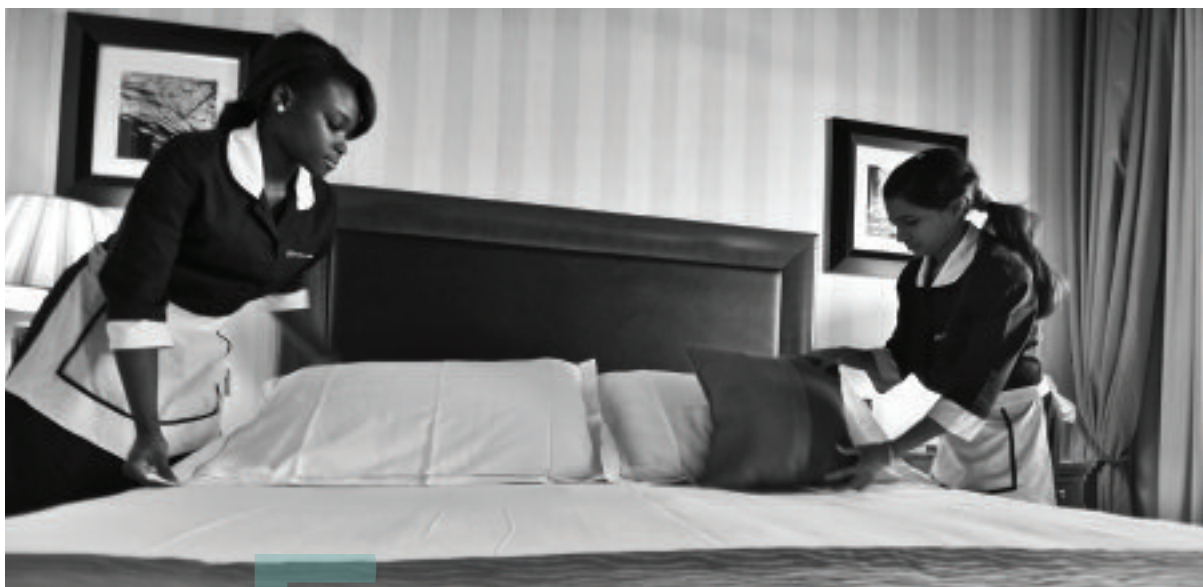


Iniziative Venete

Specializzata nei servizi di cleaning e facility management, la società nasce nei primi anni 2000 dall'esperienza di professionisti presenti nel settore da più di trent'anni. Oggi, con 1.400 dipendenti, opera secondo un approccio "tailor made", studiato su misura di ogni cliente e in grado di rispondere nel modo migliore alle singole aspettative



Fondata a Venezia agli inizi degli anni 2000, Iniziative Venete nasce come società di servizi di cleaning e facility management avvalendosi dell'esperienza di professionisti presenti nel settore da più di trent'anni. «Oggi lavoriamo soprattutto con le grandi catene alberghiere e gli hotel di lusso e operiamo non solo sul mercato nazionale, ma anche all'estero, dove siamo presenti in Armenia, in Austria, a Londra con IVH Management e, di recen-

Roberto De Zorzi



te, anche in Grecia», racconta **Roberto De Zorzi**, fondatore e CEO dell'azienda veneta. Il core business di Iniziative Venete sono i servizi di cleaning, che si rivolgono in prevalenza al segmento degli hotel quattro e cinque stelle, con 1,8 milioni di camere pulite. Tuttavia l'azienda ha sviluppato una specifica competenza anche nel settore congressuale, fornendo non solo servizi di pulizia, ma anche di accoglienza, sicurezza, allestimento degli spazi, catering e transfer. «Oggi gli hotel si configurano sempre più come location privilegiate per gli eventi», spiega De Zorzi, «di qui la nostra precisa attenzione al mercato congressuale che abbiamo approcciato a 360 gradi, avviando anche delle collaborazioni con personale specializzato in interpretariato e traduzione, ufficio stampa, organizzazione del calendario per gli accompagnatori ed editoria, per la trascrizione e l'elaborazione degli interventi, trasformati in testi ed editati». **Come vede il settore dell'outsourcing?**

Dopo il boom iniziale che ha visto proliferare numerose realtà attratte dalla possibilità di guadagno, ma poco attente alla



The Initiative Venete staff

qualità dell'offerta e soprattutto incapaci di offrire garanzie per le maestranze impiegate, ritengo che oggi si stia verificando una battuta d'arresto sia per l'intensificarsi dei controlli sia per la maggiore consapevolezza da parte dei professionisti dell'hotellerie. Credo che nel prossimo futuro vedremo due trend: da un lato una nuova spinta all'internalizzazione dei servizi in quanto l'albergo non avendo più un vantaggio puramente economico, dovuto ad un conseguente obbligo di servirsi di aziende che operano correttamente nel mercato applicando i giusti prezzi, opterà per assumere direttamente il personale alle proprie dipendenze; dall'altro, come mi auguro, una definitiva scomparsa di tutta la concorrenza sleale di imprese, grazie anche ad una presa di posizione da parte dell'OOSS di categoria e delle Associazioni quali Confindustria e Federalberghi.

Oggi Initiative Venete è una realtà di 1.400 persone. Ci racconta le ragioni della vostra crescita?

«Ci tengo prima di tutto a sottolineare che 1.400 persone impiegate sono dipendenti e non collaboratori. Da subito abbiamo attuato una politica di inclusione e rispetto dei lavoratori che è diventata sicuramente il nostro punto di forza. Garantire delle maestranze preparate, costantemente formate e motivate è indispensabile per offrire un servizio di alta qualità e in linea con le esigenze e le aspettative del cliente. Anche per questo abbiamo creato un istituto interno dedicato alla formazio-

ne dei dipendenti, l'Academy. Oltre ai corsi basilari dedicati a sicurezza e igiene, per ogni cliente impostiamo un piano personalizzato, che condividiamo con i nostri dipendenti per offrire un servizio su misura delle singole realtà che si rivolgono a noi. La nostra forza, dunque, è il nostro personale, accuratamente selezionato in base a requisiti di assoluta competenza, fiducia e riservatezza».

Qual è il vostro approccio?

«Offrire un servizio il più possibile "tailor made". Tutti gli interventi vengono previamente studiati, programmati e adattati agli ambienti presso cui si opera: strutture alberghiere, stabilimenti industriali, centri commerciali, centri direzionali, centri di ricerca, laboratori, istituti di credito, strutture ospedaliere e sanitarie, strutture portuali e aeroportuali, musei, strutture espositive, fiere, edifici scolastici, palestre, strutture sportive, mense, centri-congresso, villaggi turistici, camping».

Qual è il vantaggio per il cliente?

«Il vantaggio sta nel non avere più un costo fisso, quale il personale, e poter usufruire di una struttura esterna, snella e flessibile, che gestisce un intero reparto dell'hotel (selezione, formazione e gestione del personale - fornitura prodotti, attrezzature e macchinari) e studiata per dare vita ad una partnership tra le due realtà concentrate al perseguimento di un unico obiettivo: la soddisfazione del cliente finale».

Silvia Fissore

Iniziativa Venete

Expert in facility management and cleaning services, this company started in first years of 2000 from professionals of hotel industry with more than thirty years of experience. Today, it has 1.400 employees, and it works in accordance with a “tailor made” approach, unique for any customer and able to answer at best to single expectations

Funded in Venice at the beginning of 2000, Iniziativa Venete starts as company for facility management and cleaning services by using professionals of hotel industry with more than thirty years of experience. «Today we work mostly with big hotel chains and luxury hotels, we work not only nationally but also abroad, for example, we are present in Armenia, Austria, London with IVH Management and, recently, in Greece, too», as told by **Roberto De Zorzi**, funder and CEO of the Venetian company. Iniziativa Venete core business is cleaning services, targeting the four and five stars hotel segment, with 1,8 million cleaned rooms. However, the company developed a spe-

cific competence even in the conference segment, supplying not only cleaning services, but also welcoming, safety, spaces setting up, catering and transfer services. «Today, the hotels presents themselves always more as privileged locations for events» De Zorzi explains, «hence, our precise attention to the conference market that we approached globally, starting collaborations with staff specialised in interpretation and translation, press office, scheduling plan for partners, publishing, for the creation and the development of speeches, turned in published texts».

What do you think of outsourcing?

After the initial boom that saw the spreading of several enterprises lured by the



chance of profit, but not very focused on the quality of their offer, and mostly unable to offer guarantees for the craftsmanship, I believe, that today there is a setback either because of more intense controls either because of the increasing of hotellerie professionals' awareness. I guess that future trends are two: on one side a new drive to internalization of services since, obliged to use companies that work correctly in the market and so that apply the right prices, the hotels will lose the merely economic benefit of outsourcing and will prefer to hire directly their staff; on the other hand, as I hope, there will be a definitive disappearance of unfair competition, also thanking to the position took by the trade union organisations of hotel employees and Organisations such as Confindustria and Federalberghi.

Today Iniziative Venete is a company composed by 1.400 people. Can you tell us how did you grow?



«First of all, I want to underline that 1.400 people, who work with us, are employees and not collaborators. Since the beginning, we carried out an inclusion policy and respect for workers that, of course, became our strength. Guaranteeing expert and motivated craftsmanship is not negotiable in order to offer top quality service and to answer clients' needs and expectations. Also for this reason, we created an internal foundation for employees' training, the Academy. Besides the fundamental hygiene and safety classes, we set a personalised plan for every customer, that we share with our employees to offer a tailor made service for who choose us. So, our strength is our staff, carefully selected for their absolute competences, trust and privacy requirements».

What is your approach?

«It is to offer an as "tailor made" as possible service. All the interventions are previously studied, programmed and adjusted to the places where we work: hotel facilities, factories, malls, business centres, research centres, laboratories, credit institutions, hospital and health facilities, ports, airports, museums, exhibition centres, fairs, schools, gyms, sport facilities, refectories, conference centres, resorts, camping».

What's the benefit for the client?

«The benefit is not any more in a fixed price, and the chance to use an external, slim and versatile company, that manages a whole branch of the hotel (search, training and management of staff – supply of products, equipment and machineries) and that studies to bring life to a partnership between two companies aiming to a unique goal: final customer's satisfaction».

Silvia Fissore

