



Papalini Spa

Specializzazione, formazione del personale, utilizzo di macchine e tecnologie avanzate permettono all'azienda di offrire servizi di housekeeping su misura del cliente

Trent'anni di attività, cinque divisioni, oltre 2.500 dipendenti. Questo il biglietto da visita di Papalini Spa, azienda di servizi di pulizia, ristorazione, lavanderia e facility management. Una solida realtà, di cui la divisione Hôtellerie è l'ultima nata per fornire alle strutture alberghiere di fascia medio-alta un pacchetto di servizi di housekeeping di livello, tagliato su misura per soddisfare tutte le esigenze. «La sud-

divisione in business unit», spiega **Natacha Magnoni**, consigliere del cda, «è uno dei nostri punti di forza. Si deve a un'intuizione del presidente Mauro Papalini, che, per crescere sul mercato e superare il periodo di crisi, ha deciso di creare delle divisioni per settore, secondo il tipo di cliente». A sanità, gdo, industrie, civile, si è aggiunta, cinque anni fa, l'hôtellerie, guidata da un project manager specializzato.

Studiato a tavolino

I servizi di housekeeping e facchinaggio prevedono una pianificazione dettagliata del lavoro per gestire un sistema di pulizia e riassetto delle camere specifico per ogni hotel, che comprenda l'uso di prodotti e macchinari a basso impatto ambientale, l'adozione di "piani di sanificazione" certificati, la possibilità di impiegare carrelli specialistici disegnati da designer e partner di settore. Il tutto con personale adeguatamente formato coordinato dall'executive housekeeper, che riferisce al project manager.



«La nostra azienda», spiega Natacha Magnoni, «vanta un profondo know-how garantito da sistemi di gestione certificati. Inoltre, possiede la valutazione di 3 stelle, che è il massimo, nel rating di legalità. Quest'ultima è una garanzia di serietà, che pochissime aziende del settore possiedono oggi in Italia».

Un po' di storia

La serietà, la conoscenza, la specializzazione sono i valori in cui ha sempre creduto **Mauro Papalini** a partire dalla fine degli anni Ottanta, quando ha deciso di mettersi in proprio. È stata la fiducia di un imprenditore di Pesaro a permettergli di allargare l'attività di pulizia dalle vetrine di locali e punti vendita a quella di uno stabilimento. È nata così Papalini Sas, che dopo breve tempo è diventata Pulirapida Srl e ha iniziato a crescere e a ingrandirsi puntando alla specializzazione. Pulire, infatti, un supermercato, un ospedale, un'industria è diverso rispetto a pulire un hotel e il personale deve essere preparato a confrontarsi con ambienti, esigenze, procedure, interlocutori differenti.

«Diversificando i propri servizi sul mercato», spiega Natacha Magnoni, «dopo diversi anni era diventato necessario cambiare il nome dell'azienda. Al termine di un periodo di ricerche e con il supporto di un'agenzia di comunicazione abbiamo deciso di tornare a chiamare Papalini l'azienda, che contestualmente è diventata una Spa», mantenendo però invariata la partita Iva. Un modo per sottolineare l'impegno e il ruolo della persona, Mauro Papalini, nello sviluppo dell'azienda. L'headquarter è rimasto a Fano e quattro sono le filiali, a Milano, Roma, Mestre (Venezia), Vittoria (Ragusa), per assicurare efficienza e rapidità di intervento sul territorio.

Connubio con la tecnologia

La presenza capillare unita alla conoscenza e alla preparazione del personale, costantemente aggiornata con corsi di formazione, consentono di offrire progetti mirati ed efficaci ai clienti, di essere quindi, come recita lo slogan dell'azienda, «specialisti per servizi su misura». C'è però anche un altro elemento importante, che è imprescindibile oggi nella vita di un'impresa, ma anche in quella quotidiana:



Natacha Magnoni

na: la tecnologia. «I sistemi informatici e le nuove tecnologie», sottolinea Magnoni, «sono fondamentali. Stiamo valutando di proporre alle strutture alberghiere una soluzione, che abbiamo già sperimentato con successo nella gdo e che stiamo introducendo nella sanità, cioè un sistema informatico innovativo per rilevare la qualità del servizio, contenere i costi e ottimizzare la gestione. Il sistema mette in connessione macchine, dispositivi mobili e persone per raccogliere informazioni e migliorare il servizio». Un ulteriore plus per allargare la presenza nel settore hôtellerie su tutto il territorio italiano.

Federica Serva

I numeri di Papalini Spa

Sedi: Fano, Milano, Roma, Mestre, Vittoria

Dipendenti: oltre 2.500

Divisioni: 5 (Sanità, Gdo, Industrie, Civile, Hôtellerie)

Fatturato 2016: oltre 36 milioni di euro

Fatturato 2017: oltre 45 milioni di euro (previsione)

Clienti: circa 1.000

Papalini Spa

Staff's specialisation and training, use of machinery and state-of-the-art technologies allow this company to offer tailor-made housekeeping services



Thirty years experience, five divisions, more than 2.500 employees.

This is Papalini Spa visiting card, a cleaning, restaurant, laundry services and facility management. A strong enterprise, whose Hôtellerie division has been just created to supply a package of top level housekeeping services, tailor-made to satisfy any need of mid to high-end hotel facilities. «The partitioning in business units», as explained by **Natacha Magnoni**, counsellor of the management board, «is one of our strengths. It derives from an intuition of the president Mauro Papalini, who decided to create divisions for every industry in accordance to the kind of client, in order to grow up in the market and to overcome crisis». Five years ago they expanded from health facilities, MD, factories and offices, to hôtellerie, led by an expert project manager.

Well planned

Housekeeping and portorage services have a detailed work planning to manage

a specific system for rooms cleaning and tidying up for every hotel, that includes products and machineries at low environmental impact, certified "sanitising plans", the chance to use specialised carts designed by designers and partners of the industry. All with an adequately trained staff managed by the executive housekeeper, who answers to the project manager.

«Our company», Natacha Magnoni states, «boasts a deep know-how guaranteed by certified management systems. Moreover, it has a three stars rating for legality, that is the maximum. This is a guarantee of trustworthiness, that very few companies of the sector have today in Italy».

A little bit of history

Trustworthiness, know-how, expertise are the values in which **Mauro Papalini** has always believed starting from the end of the 80s, when he decided to go into entrepreneurship. An entrepreneur from Pesaro believed in him and allowed him to enlarge the cleaning work from shop win-



dows to a beach resort. That was the beginning of "Papalini Sas", which became "Pulirapida Srl" a short time later and which started to grow and to enhance aiming to specialise. As a matter of fact, cleaning a supermarket, a hospital, a factory is different from cleaning a hotel and the staff should be prepared to work in environments, with needs, procedures and different interlocutors.

«Diversifying the offered services», Nat-acha Magnoni explains, «changing the name of the company became important after a few years. After some research and with the help of a communication agency, we decided to call again the company "Papalini", that became a Spa in the same period» but they kept the vat registration number. A way to underline the effort and the role of Mauro Papalini in the development of the company. The headquarter is still Fano and it has four offices in Milan, Rome, Mestre (Venice), Vittoria (Ragusa), to ensure efficiency and quickness of intervention on the territory.

Papalini Spa numbers

Offices: Fano, Milano, Roma, Mestre, Vittoria

Employees: more than 2.500

Divisions: 5 (Health, MD, Factories, Offices, Hôtellerie)

2016 turnover: more than 36 milion euros

2017 turnover: more than 45 milion euros (projected)

Clients: almost 1.000

Technology

The widespread presence together with the staff's know-how and expertise, constantly up-to-date thanks to training courses, allow to offer tailor-made and effective projects for clients, bringing to life the company catchphrase: "experts of tailor-made services". However, there is another important element, not negotiable in the work of contemporary companies, but also in everyday life: technology. «IT systems and new technologies», Magnoni underlines, «are essential. We are considering to propose a solution for hotel facilities, that we have already successfully experimented in the MD and that we are bringing to health facilities, an innovative IT system to assess quality of service, to keep down the prices and to enhance services. The system connects machineries, mobile devices and people to gather informations and to give a better service». Another plus to enlarge their presence in the hôtellerie segment on the entire Italian territory.

Federica Serva

