

# Outsourcing di qualità

Tra le società di housekeeping di lusso nel settore alberghiero italiano, Roberto Bernardone, con la sua GSC, si prepara a nuove sfide dai grandi numeri

◆ Cristina Natanne

Delegare i servizi di pulizia e di housekeeping a terzi è una questione molto delicata: igiene, pulizia, cortesia del personale sono tutte attività cruciali per la customer satisfaction e per il miglioramento del rating di ogni struttura, ragione per

cui è fondamentale instaurare un rapporto di fiducia e di stima reciproca, come altrettanto importante è affidare ruoli chiave dello staff in struttura a professionisti formati con competenze specifiche. GSC Servizi scarl è una società che opera nel settore multiservizi e facility management da oltre 15 anni. Nata come cooperativa, 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 costantemente aggiornato e formato, le permettono di soddisfare le esigenze di diversi settori: dalle catene alberghiere alle grandi strutture commerciali, industriali e civili, garantendo servizi studiati su misura che producono economie importanti, privilegiando la qualità dei risultati al top dei suoi obiettivi.



di chi ci affida servizi fondamentali per lo sviluppo delle proprie attività, consentendoci di essere una parte integrante del lavoro di ogni giorno. Fondamentale per me è la formazione del personale. Senza le persone non si fa impresa».

### Gscprofessional.it

Tra le nuove strategie dell'azienda di Bernardone, ci sono anche investimenti importanti sul web, strumento oggi di riferimento per il cliente e di cui ogni attività deve tenere conto. Il posizionamento sui motori di ricerca, rafforzato da rating positivi, consolida i risultati raggiunti. Ecco perché la GSC Servizi ha lanciato una piattaforma dedicata ai servizi di outsourcing di lusso specificatamente studiata per il settore alberghiero, [www.gscprofessional.it](http://www.gscprofessional.it). Una navigazione facile e intuitiva, divisa per aree principali, permette all'utente di individuare da subito le fi-

Sotto, Roberto Bernardone, CEO della GSC Servizi

### Nuova mission per il futuro

La GSC di Roberto Bernardone, oggi, si conferma con forza partner privilegiato e affidabile per ciascun hotel o struttura ricettiva che voglia fare del servizio un elemento distintivo e altamente personalizzato. «Il nostro team», ci racconta **Roberto Bernardone**, Ceo dell'azienda, «ha ottenuto risultati importanti e oggi è pronto per nuove sfide, con una nuova visione delle strategie di marketing e una mission precisa per i prossimi 5 anni: essere il primo gruppo in Italia per l'outsourcing alberghiero, un punto di riferimento per tutto il settore ricettivo».

Forte di un rafforzamento del gruppo di management e delle figure gestionali di riferimento, oggi la GSC Servizi è tra le prime tre società di outsourcing di lusso nel settore alberghiero italiano. Un risultato davvero eccellente, raggiunto, non solo grazie alle più importanti certificazioni di qualità e sicurezza, ma soprattutto per merito di una strategia commerciale precisa, che investe tempo e risorse nella formazione di personale qualificato. «Dobbiamo il nostro successo», continua Bernardone, ai valori con i quali lavoriamo ogni giorno: attenzione ai dettagli, qualità e tutela del cliente. Outsourcing per noi significa fiducia e soddisfazione





**Il business delle pulizie professionali e delle forniture di materiale igienico sanitario è un settore che richiede competenza, grande capacità organizzativa e standard di qualità di altissimo livello**

gure di riferimento ricercate: dal personale addetto alla gestione dell'area colazione, alla pulizia e al mantenimento degli standard di camera, dal servizio ristorazione al servizio di portierato e accoglienza, dalla movimentazione bagagli fino al personale addetto al lavaggio e alla sanificazione, nonché alla sicurezza e al controllo qualità.

Figure tutte altamente formate dalla GSC Servizi, che si occupa anche di personalizzare dettagli tecnici dell'abbigliamento nonché supervisionare e garantire l'utiliz-

zo di materiali ecosostenibili e a basso impatto ambientale, fin nei dettagli, come ad esempio creare – grazie ad una partnership mirata – calzature di sicurezza per cameriere ai piani dal design elegante e dal massimo comfort o utilizzare nanotecnologie vegetali per prodotti di sanificazione a basso impatto allergico negli ambienti. «Supervisionare l'attività di housekeeper a 360°», continua Bernardone, «grazie ad una squadra manager competente, attenta a controllare e ottimizzare gli standard con continui up-grade, vuole dire, per una struttura, non solo disporre del know how necessario per far fronte a qualsiasi evenienza con la massima tempestività e professionalità, ma an-



#### **PUNTI DI FORZA GSC**

- controllo qualità
- formazione del personale
- certificazioni di sicurezza
- qualità dei prodotti utilizzati
- rispetto per i dipendenti



che essere portatore di innovazione e competenza, elementi fondamentali per distinguere il proprio core business. Ecco il valore aggiunto che contraddistingue la nostra azienda dalle altre».

### Outsourcing significa fiducia

Il business delle pulizie professionali e delle forniture di materiale igienico sanitario è un settore che richiede competenze, grande capacità organizzativa e soprattutto standard di qualità di altissimo livello e massima professionalità. La GSC Servizi mette 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. «Riusciamo a fornire un servizio d'eccellenza», conclude Bernardone, «grazie alla nostra presenza su tutto il territorio ita-



liano e grazie ad un portfolio stanze di oltre 120000/mese ripartite su strutture che vanno da 3 a 5 stelle lusso. Con il tempo la GSC ha acquisito una solidità finanziaria e un'elevatissima affidabilità che gli permette di rispondere a qualunque esigenza evidenziata dal committente».

