



ReAle

Formazione fa rima con innovazione. Lo dimostra il progetto della **ReAle Hotel Academy**, scuola pensata per dare agli hotel un servizio di outsourcing all'avanguardia

È andato in scena nell'affascinante cornice del Golf Club Le Rovedine di Opera, alle porte di Milano, il coinvolgente evento organizzato dalla società specializzata nell'erogazione di servizi in appalto per il mondo alberghiero, ReAle per presentare, a un selezionato elenco di imprenditori e direttori generali del mondo dell'hotellerie meneghina, il progetto della ReAle Hotel Academy.

Un'occasione unica di divertimento e networking durante la quale gli ospiti si sono, prima, divertiti ad imparare il gioco del golf, coadiuvati dai competenti maestri del circolo milanese, quindi, si sono confrontati sui temi più attuali dell'hotellerie, durante la cena di gala organizzata nella elegante Club House de Le Rovedine. Proprio questo momento conviviale è stato anche dedicato alla presentazione del nuovo entusiasmante progetto di Hotel Academy, una scuola di formazione per chi vuole davvero impegnarsi a diventare un protagonista del mondo dell'accoglienza di alto livello. «L'idea alla base di questo evento», ci racconta il promotore della giornata, **Davide Romano**, Ceo di ReAle, «è stata quella di incontrare chi si occupa di gestione alberghiera per raccontare come opera ReAle, ma non solo. Abbiamo pensato di condi-

videre con loro questo momento di divertimento per fare networking e confrontarsi sullo sviluppo e l'innovazione del mondo alberghiero. Poi ero dell'idea, e la realizzazione devo dire che mi ha dato ragione (come si può vedere nelle foto, ndr), che proprio confrontarsi durante un evento così friendly e informale fosse l'ideale per uscire fuori dai classici binari della comunicazione d'impresa e raccontare in modo esperienziale come questo progetto possa essere innovativo per il settore dell'outsourcing alberghiero. Certo, noi di ReAle siamo una realtà attiva, con successo, da diversi anni nel complesso e articolato mercato dell'erogazione di servizi in appalto per il mondo alberghiero, ma non per questo rinunciamo a progetti innovativi pensati anche per la crescita qualitativa di tutto il settore. È questa l'ottica nella quale si inserisce la ReAle Hotel Academy, una scuola di formazione nata con l'obiettivo di migliorare la qualità del lavoro fornito in appalto, e di elevare, di conseguenza, lo standard di servizio offerto dall'hotel alla propria clientela. Presentare un nuovo progetto innovativo e unico in Italia come quello dell'Academy vuol dire raccontare che si possono realizzare progetti al passo con i tempi ma anche perfetti per



il mondo alberghiero tradizionale, in grado di abbattere i costi e, soprattutto, di garantire all'albergatore un personale serio, affidabile e perfettamente formato al momento di iniziare il suo lavoro in hotel. Questa è infatti una scuola di formazione che dura ben 24 ore spalmate su due settimane e articolate in lezioni che sono tenute in aula da professionisti e da esperti del settore».

«Lo scopo», aggiunge **Luca Erba**, Responsabile Formazione di Hotel Academy, «è di far sì che da questo corso possano uscire solo persone motivate e pronte per lavorare in albergo. Persone che hanno avuto modo di assorbire in poco tem-



po un importante bagaglio formativo senza subire lo stress di lungo affiancamento "sul campo". Proprio l'esperienza in aula è la forza di questo programma». «In corso d'opera», conclude Romano, «il collaboratore è in grado di capire se questa è la sua strada e l'albergatore ha la possibilità di rendersi conto se la persona scelta ha le capacità di adattarsi al suo livello di accoglienza. Oggi l'outsourcing deve essere acquistato a competenza e non a peso (economico)».

Una formazione all'avanguardia

Come funziona il progetto della ReAle Hotel Academy? «Ad affiancare il personale in aula», spiega **Fabio Marraffa**, Direttore Generale di ReAle, «ci sono sempre un docente, il nostro area manager, un fornitore di prodotti e di attrezzature del settore, il nostro responsabile e un direttore d'albergo. A quest'ultimo spetta il compito di illustrare nel dettaglio le



Il gruppo dei partecipanti all'evento di ReAle Hotel Academy, organizzato al Golf Club Le Rovedine di Opera, alle porte di Milano

aspettative da parte dell'hotel legate al servizio e di spiegare il tipo di approccio che i collaboratori devono avere nei confronti della clientela. Desideriamo, infatti, che la percezione del cliente finale sia sempre positiva nella valutazione del servizio, servizio che non può essere il risultato di una mera guerra dei prezzi a scapito del fornitore e dell'albergatore. La formazione così concepita diventa un valore aggiunto anche per l'imprenditore alberghiero. Oggi più che mai, infatti, il servizio di pulizia è un aspetto cruciale della customer's satisfaction, che testimonia il livello di accoglienza di una struttura. Ogni minimo errore così come la più piccola trascuratezza possono ledere all'istante l'immagine di un hotel, ancor più se quest'ultimo è di fascia alta: basta una cattiva recensione sui social per innescare un immediato effetto a catena a cui non è poi così semplice porre riparo». «Quando si parla di outsourcing», ha aggiunto **Maurizio Faroldi**, direttore generale WH Hotel Sanpi e WH Hotel Mediolanum, uno degli ospiti dell'evento da ReAle, «si pensa solo a una questione di costi ma non è così. Si deve capire invece che, per fare un business di alto livello, bisogna pensare innanzitutto a investire e a creare un servizio di alto livello. Non solo a quanto risparmiare e come. Si guadagna imparando a capire come si deve fare per essere un'impresa che vince. Sono d'accordo con la filosofia di ReAle, che infatti è nostro partner: la questione dell'appalto è centrale e oggi non si può pensare che utilizzare l'outsourcing voglia dire risparmiare sui costi del lavoro. Affidarsi a professionisti seri, invece, è un modo per offrire un servizio migliore e più puntuale e nello stesso tempo per dare alle risorse interne più spazio per migliorare il servizio dedicato all'ospite». D.D.