



# GSC Group SpA

Qualità e passione. Non un semplice fornitore di outsourcing, ma un vero e proprio partner al quale affidare con fiducia la propria azienda alberghiera



delle possibilità, ma una scelta obbligata, e questo per una serie di motivi legati all'ottimizzazione della gestione e del business. Per un albergatore, infatti, gestire il personale direttamente significa non potersi ritagliare il giusto tempo per incrementare il business ed occuparsi come dovrebbe della crescita del fatturato. I problemi legati alla gestione dei dipendenti richiedono tempo, ecco perché occorre necessariamente esternalizzare. Ma è importante anche scegliere il partner giusto e soprattutto un'azienda di grande esperienza. La GSC Group SpA gestisce oltre 175 Hotel a 5 e 4 stelle in Italia, abbiamo quasi 20 anni di esperienza nel settore e possiamo affermare con orgoglio che siamo i leader di mercato in Italia».

## Gestione in outsourcing di qualità

Grande esperienza dunque, ma quali sono oggi i vostri punti di forza? «Innanzitutto la formazione e la sicurezza sul lavoro», continua Bernardone, «ma anche una gestione corretta dei dipendenti (puntualità nei pagamenti, ecc.), il rispetto dei contratti di lavoro e delle normative, solo per citarne alcuni. I nostri clienti sanno di avere nella GSC Group Spa non un semplice fornitore, ma un vero e proprio Partner al quale affidare con fiducia la propria azienda alberghiera». Una scelta delicata quella di esternalizzare i servizi, perché richiede approcci mirati da parte di GSC Group SpA, per esempio diversificando la strategia aziendale quando si incontra un nuovo cliente a

**L'**outsourcing, o esternalizzazione dei servizi, è una scelta oggi molto utilizzata dalle aziende alberghiere. La GSC Group SpA è un'azienda attiva da oltre 15 anni nel settore della fornitura di personale altamente specializzato nel comparto alberghiero / accoglienza. Oggi affrontiamo l'argomento con il presidente di GSC Group SpA, **Roberto Bernardone**. In cosa si distingue la vostra azienda dalla concorrenza? «Per rispondere a questa domanda», ci spiega Roberto Bernardone, «vorrei prima fare una premessa sul mercato attuale. Rispetto al passato, possiamo dire che, oggi, per un albergatore, l'outsourcing non è più una





seconda della sua posizione e delle sue caratteristiche, come se brandizzati o di proprietà. «In realtà, il nostro approccio», spiega Bernardone, «non cambia se l'hotel è di proprietà o è legato a gruppi internazionali, e credo sia questo il motivo di gradimento dei nostri clienti: l'impegno che mettiamo, la qualità del servizio e la consulenza che offriamo sono sempre eccellenti per qualsiasi cliente. È chiaro però che il nostro target di riferimento rimane l'hotellerie di lusso, i 5 stelle o i 4 stelle che vogliono una marcia in più. Lavoriamo in tutta Italia, le regioni dove siamo più presenti sono il Veneto, la Lombardia e il Lazio. Al recente TTG di Rimini abbiamo avuto un ottimo riscontro per quanto riguarda l'Emilia Romagna, dove gli albergatori stanno passando da un'organizzazione alberghiera di tipo familiare ad una gestione in outsourcing».

### Formazione e certificazioni per massima garanzia

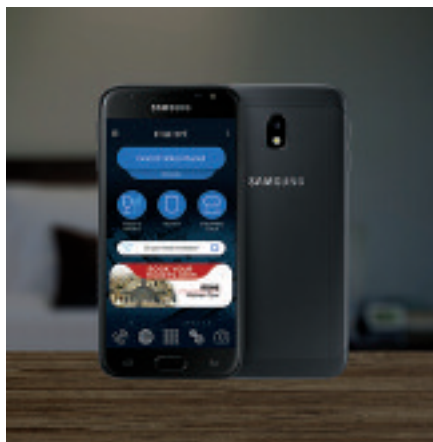
Per servizi di outsourcing di qualità è importante anche avere figure di riferimento all'interno delle strutture e soprattutto personale formato. «Questo è un altro punto di forza della nostra azienda», conferma Bernardone, «Il nostro personale viene costantemente aggiornato e/o formato da sempre, è una metodologia che ci consente di rimanere i numeri uno in questo settore. Da noi il dipendente è sempre al centro delle nostre scelte e delle nostre strategie aziendali. Altro aspetto importante, spesso sottovalutato, sono le certificazioni, che rappresentano il nostro biglietto da visita. Avere certificazioni di qualità è fondamentale per dare piena garanzia al cliente. Basti pensare che a tutte quelle che abbiamo già, ne abbiamo voluta aggiungere una sulla quale abbiamo il "copyright": la Certificazione d'Appalto. Che cos'è? È anzitutto una tutela per il cliente, ma anche per il personale assunto e per noi stessi. Con la Certificazione di Appalto si garantisce che tutte le normative sono state correttamente rispettate, che i dipendenti hanno un regolare contratto, che l'azienda è solida. Inoltre, garantisce l'al-

bergatore che il contratto d'appalto sia effettivamente congruo».

### Innovazione e servizi integrati

Qualità e passione, quindi. Ecco perché la GSC Group SpA si conferma oggi leader nel settore. Quali sono i progetti futuri? «Senz'altro l'innovazione», conclude Bernardone, «l'essere sempre un passo avanti, il poter offrire sempre servizi in più, ecco cosa fa parte del nostro Dna. Quest'anno, ad esempio, abbiamo offerto gratuitamente il defibrillatore ai nostri clienti e abbiamo formato il personale in modo che possa saperlo usare in caso di necessità. Inoltre, abbiamo stretto una partnership con Manet - in esclusiva su tutto il territorio nazionale nel settore alberghiero - e siamo in grado di offrire per ciascuna camera uno smartphone Samsung a disposizione degli ospiti dell'hotel con chiamate e internet illimitato. Il cellulare può essere portato in giro in città, si possono acquistare servizi extra dell'hotel, e comunicare con la reception che, tramite un pannello di controllo, accresce la profilazione dell'utente migliorando il servizio».

C.A.



TOP QUALITY TO SERVICE HOSPITALITY

## GSC Group SpA

Quality and passion. Not just an outsourcing supplier, but a real partner to whom to entrust with confidence their own hotel company



Outsourcing of services is a choice that is widely used by hotel companies today. GSC Group SpA is a company active for over 15 years in the supply of highly specialized personnel in the hotel / hospitality sector. Today we discuss the subject with the president of GSC Group SpA, **Roberto Bernardone**. How does your company stand out from the competition? «To answer this question», explains Roberto Bernardone, «I would first like to make a premise on the current market. Compared to the past, we can say that today for a hotelier outsourcing is no longer one of the possibilities, but an obligatory choice, and this for a number of reasons related to the optimization of management and business. For a hotelier, in fact,

managing staff directly means not being able to carve out the right time to increase business and deal as it should with the growth of turnover. Employee management issues take time, which is why outsourcing is necessary. But it is also important to choose the right partner and above all an experienced company. GSC Group SpA manages over 175 5 and 4 star hotels in Italy, we have almost 20 years of experience in the sector and we can proudly say that we are the market leaders in Italy».

### Quality Outsourcing Management

Great experience then, but what are your strengths today? «First of all, training and safety at work», continues Bernardone, «but also proper manage-

ment of employees (punctuality of payments, etc.), compliance with employment contracts and regulations, just to name a few. Our customers know that they have in GSC Group SpA not just a supplier, but a real partner to whom they can entrust their hotel business with confidence». It is a delicate choice to outsource services, because it requires targeted approaches on the part of GSC Group SpA, for example by diversifying the company strategy when meeting a new client according to its position and characteristics, as if branded or owned. «Really, our approach», explains Bernardone, «does not change if the hotel is owned or linked to international groups, and I believe this is the reason for our customers' satisfaction: the commitment we put in, the quality of service and advice we offer are always excellent for any customer. It is clear, however, that our target group remains luxury hotels, 5-star hotels or 4-star hotels that want to make a difference. We work throughout Italy, the regions where we are most present are Veneto, Lombardia and Lazio. At the recent TTTG in Rimini we had an excellent response as far as Emilia Romagna is concerned, where hoteliers are moving from a family-type hotel organisation to an outsourced management».

### Training and certifications for maximum guarantee

For quality outsourcing services it is also important to have reference figures within the structures and especially trained personnel. «This is another strength of our company», confirms Bernardone, «Our staff is constantly updated and/or trained since ever, is a methodology that allows us to remain number one in this area. In our company, the employee is always at the centre of our choices and business strategies. Another important aspect, often underestimated, are the certifications, which represent our business card. Having Quality Certifications is fundamental to give full guarantee to the customer. Just think that to all those we already have, we wanted to add one on which we have

the "copyright": the Certification of Contract. What is it? It is first and foremost a protection for the customer, but also for the staff employed and for ourselves. The Procurement Certification guarantees that all regulations have been correctly respected, that employees have a regular contract, that the company is solid. In addition, it guarantees the hotelier that the contract is actually congruous».

### Innovation and integrated services

Quality and passion, then. That's why GSC Group SpA is now a leader in the sector. What are the future projects? «Certainly innovation», concludes Bernardone, «always being one step ahead, always being able to offer more services, that's what is part of our DNA. This year, for example, we offered our customers the defibrillator free of charge and trained our staff so that they could use it if necessary. In addition, we have partnered with Manet – exclusively throughout the country in the hotel sector – and are able to offer each room a Samsung smartphone available to hotel guests with unlimited calls and internet. The mobile phone can be taken around the city, you can buy extra hotel services, and communicate with the reception that, through a control panel increases the profile of the user improving the service».

C.A.

