



PlayHotel

Un nuovo concetto di servizio, basato sull'eccellenza del personale e sulla fidelizzazione diretta e competente

«**N**on abbiamo clienti, solo partner». È questo, in poche ma concrete parole, il motto e la mission di PlayHotel, un'azienda specializzata nel settore dei servizi integrati per l'hotellerie, con un'esperienza sul campo più che ventennale. PlayHotel non è solo un partner affidabile, ma una realtà organizzativa alla quale l'albergatore può affidarsi per ogni necessità interna, capace di selezionare know-how ed expertise aziendali per fornire soluzioni concrete e necessarie ad affrontare un mercato mutevole e complesso come quello dell'hotellerie.

Analisi e strategie mirate

L'attività di outsourcing di PlayHotel è complessa e articolata su diversi key service che, oltre all'housekeeping, si orientano verso il food&mood, la selezione, formazione e il training del personale, nonché la comunicazione. Per questa ragione PlayHotel ha messo a punto, grazie alla sua esperienza, nuovi concept di servizio, con analisi e strategie mirate, per

favorire la crescita delle performance e lo sviluppo di un'immagine positiva della struttura, necessaria per il successo di ogni hotel. «Ogni elemento, ogni dettaglio, anche il più piccolo, può rivelarsi fondamentale per il successo delle strutture alberghiere», ci racconta il **Managing Partner Andrea Papa**, «per questo non diamo mai nulla per scontato, ne smettiamo mai di conoscere, di imparare e di aggiornare le nostre competenze».

L'importanza di una fidelizzazione diretta

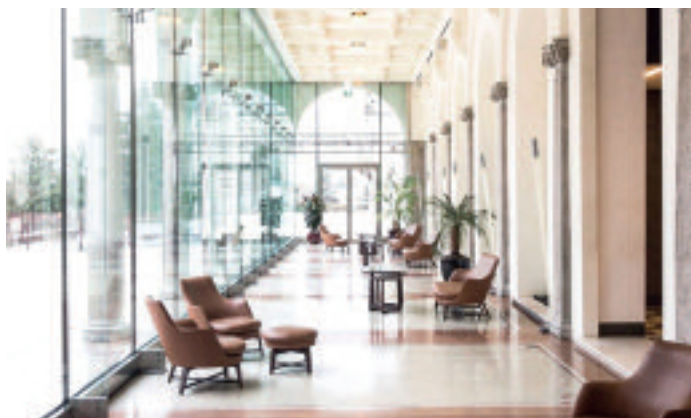
Quattro gli asset principali su cui si muove la proposta di PlayHotel: la **condivisione**, perché ogni successo dei partner è anche quello dell'azienda; la **trasparenza**, con azioni limpide, accurate e cucite su misura per ogni esigenza; proporre soluzioni sempre accompagnate dalla **passione**; il **rispetto**, soprattutto verso l'ambiente e verso il benessere lavorativo del personale formato. «Per quanto riguarda l'housekeeping», continua **Papa**, «nostro fiore all'occhiello, forniamo servi-



zi su misura, studiati esclusivamente per le richieste specifiche del cliente. Ma ciò che teniamo sempre a far capire ai nostri partner, è che la cameriera ai piani – o housekeeper – ha un ruolo cruciale perché è da lei che dipende la pulizia della stanza e dell'hotel, è lei l'effettivo il biglietto da visita della struttura e soprattutto è l'unica figura all'interno dell'hotel a essere in grado di fidelizzare il cliente in maniera diretta, facendogli capire e percepire il reale valore della struttura in cui alloggia. Proprio per questo formiamo e garantiamo personale capace di gestire e utilizzare attrezzature tecniche, applicare le procedure di pulizia, seguendo alla lettera i manuali operativi creati ad hoc per i nostri partner, ma anche preparandolo dal punto di vista relazionale, in modo da conferire le nozioni necessarie ad accogliere il cliente nel migliore dei modi».

Un servizio plasmato sulle necessità del partner

Forti del know-how sviluppato negli anni nel settore hotellerie, e dell'esperienza acquisita grazie alla collaborazione con importanti player, PlayHotel forma adeguatamente le risorse da assumere e da impiegare, non solo nell'housekeeping ma anche in altri importanti ruoli, come reception, portage, energy e facility service. «Il nostro processo di ricerca e selezione nasce da un mix unico, studiato appositamente per noi da un'agenzia per il lavoro e incrementato da canali relazionali, web, job sites e professionalità con know-how specifico. Inoltre, è importante ricordare sempre che formazione non significa soltanto dare nozioni», fa notare **Andrea Papa**, «ma comprende



anche alcuni aspetti legati al comportamento e al modo di interfacciarsi con il cliente, a ogni livello. Siamo molto attenti a plasmare il servizio sullo standard dell'hotel, in modo da calare il personale in maniera calibrata e perfetta nella realtà del partner, sia dal punto di vista delle procedure che degli aspetti gestionali. Aiutiamo le strutture a organizzare il lavoro, a definire delle linee guida operative, per garantire il massimo del servizio, grazie alla creazione di un "Manuale Operativo".

Food&Mood

Oggi il food, in continua evoluzione rispetto alle richieste del mercato, è un elemento fondamentale all'interno delle strutture alberghiere. Le aspettative del cliente sulla proposta gastronomica, a partire dalla prima colazione fino all'happy hour, sono altissime. L'approccio di PlayHotel è dinamico e di tendenza, muovendosi dallo studio del food cost fino al food design, reperendo e formando tutte quelle figure professionali che portano il food dell'hotellerie ai livelli della ristorazione di lusso. In generale, se l'eccellenza è fatta di persone che credono nell'importanza della soddisfazione del cliente e che lavorano con un obiettivo comune e condiviso, un personale di alto livello può garantire un servizio perfetto. Inoltre, l'attuale mondo dell'hotellerie vive anche di immagine e di comunicazione tramite il web e i social, dove spesso, oltre alle informazioni sulle strutture, è il cliente a condividere la sua esperienza di viaggio, nel bene e nel male. Ecco perché PlayHotel supporta la struttura alberghiera anche in questa attività, aiutandola a posizionarsi nella maniera migliore e con la maggiore visibilità possibile, per comunicare la propria immagine secondo gli obiettivi di business. **c.c.**



TOP QUALITY TO SERVICE HOSPITALITY

PlayHotel

A new concept of service, based on staff excellence and direct and competent loyalty



«**W**e have no customers, only partners». This, in a few concrete words, is the mission of PlayHotel, a company specializing in integrated services for hoteliers, with more than twenty years of experience in the field. PlayHotel is not only a reliable partner but also an organizational reality to which the hotelier can rely on for every internal need, able to select know-how and business expertise to provide concrete solutions and necessary to face a changing and complex market such as that of the hotel industry.

Analysis and targeted strategies

PlayHotel's outsourcing activity is complex and based on various key services that, in addition to housekeeping, are oriented towards food&mood, selection, training and staff training, as well as communication. For this reason PlayHotel has developed, thanks to its experience, new service concepts, with target-

ed analysis and strategies, to encourage the growth of performance and the development of a positive image of the structure, necessary for the success of each hotel. «Every element, every detail, even the smallest one, can be fundamental for the success of the hotel structures», says the Managing Partner **Andrea Papa**, «for this reason we never take anything for granted, we never stop knowing, learning and updating our skills».

The importance of direct loyalty

PlayHotel's proposal is based on four main assets: sharing, because each partner's success is also that of the company; transparency, with clear, accurate and tailor-made actions for every need; proposing solutions that are always accompanied by passion; respect, especially for the environment and for the well-being of trained staff at work. «As for housekeeping», continues **Papa**, «our flagship, we provide tailor-made ser-

vices, designed exclusively for the specific needs of the customer. But what we always want our partners to understand is that the maid on the floors - or housekeeper - has a crucial role because it is on her that the cleaning of the room and the hotel depends, she is the actual business card of the structure and above all she is the only figure in the hotel to be able to be able to retain the customer directly, making him understand and perceive the real value of the structure in which he lives. Precisely for this reason we train and guarantee staff capable of managing and using technical equipment, applying cleaning procedures, following to the letter the operating manuals created specifically for our partners, but also preparing it from a relational point of view, so as to give the necessary knowledge to welcome the customer in the best way».

A service tailored to the needs of the partner

Strengthened by the know-how developed over the years in the hotel industry, and the experience gained through collaboration with major players, PlayHotel adequately trains the resources to be hired and used, not only in housekeeping but also in other important roles, such as reception, portage, energy and facility service. «Our search and selection process is the result of a unique mix, specifically designed for us by a work agency and increased by relational channels, web, job sites and professionalism with specific know-how. Moreover, it is important to always remember that training does not only mean giving notions», Andrea Papa points out, «but also includes some aspects related to the behavior and the way of interfacing with

the customer, at every level. We are very careful to shape the service to the standard of the hotel, so as to bring the staff in a calibrated and perfect way in the reality of the partner, both from the point of view of procedures and management aspects. We help the structures to organize the work, to define operational guidelines, to ensure maximum service, thanks to the creation of an Operating Manual».

Food&Mood

Today, food, which is constantly evolving with respect to market demands, is a fundamental element within hotel structures. The customer's expectations on the gastronomic proposal, from breakfast to happy hour, are very high. PlayHotel's approach is dynamic and trendy, moving from the study of food cost to food design, finding and training all those professionals who bring the food of the hotel to the levels of luxury catering. In general, if excellence is made up of people who believe in the importance of customer satisfaction and who work with a common and shared goal, a high level staff can ensure a perfect service. In addition, the current world of hoteliers also lives on image and communication through the web and social networks, where often, in addition to information about the facilities, it is the customer who shares his travel experience, for better or for worse. That's why PlayHotel supports the hotel structure in this activity too, helping it to position itself in the best way and with the greatest possible visibility, to communicate its image according to its business objectives. C.C.

