

Hotel Volver

Grazie a Gea Mobile e agli workshop tematici, Volver sta rivoluzionando il modo di concepire l'organizzazione del cleaning, e non solo, delle maggiori strutture alberghiere



Hotel Volver è una realtà integrata e ricca di servizi che si completano e si implementano, ideata e costruita utilizzando risorse trasversali, consapevole di un mercato in continua evoluzione soprattutto in direzione della qualità dei servizi, della trasparenza e della tecnologia.

Grazie ad una continua analisi dei trend internazionali, non è sfuggito, allo staff di Hotel Volver, il progressivo indebolimento del mercato interno nei riguardi dei competitor esteri, a causa più della mancanza di un atteggiamento dinamico che non del ventaglio di risorse a disposizione.

Un mercato sempre più social oriented

«Il mercato italiano», conferma il Direttore Marketing **Vincent Spaccapeli**, «sembra faticare ad adeguarsi alle dinamiche del web, mentre arrivano addirittura già segnali di un superamento del web stesso, a beneficio di un business sempre più social oriented. Caso esemplare l'approccio di tante aziende nei riguardi di realtà come Tripadvisor, capace di innescare flussi di gradimento, positivi o negativi, ma anche di dare miccia a polemiche continue nei riguardi di uno strumento utilizzato ormai con assiduità da qualsiasi clientela. Sappiamo che molti operatori del settore non amano il meccanismo della recensione on line, a volte spietato e altre volte sospetto, ma è anche vero che manca la capacità reale di sfruttare le grandi opportunità di sistemi come questi che offrono in definitiva un'analisi gratuita del posizionamento della propria azienda.

Bisogna acquisire la capacità di analizzare i dati e le informazioni, mettersi in ascolto. L'attenzione e la pronta replica sono parole d'ordine fondamentali.

Basti pensare che le strutture alberghiere che rispondono ai loro clienti vedono aumentare il loro bacino di utenza mediamente del 20% in più di click. I social non sono più un gioco e il business si sta spostando tutto su queste dinamiche. Dobbiamo affrettarci a colmare il gap».

Workshop Volver

È anche per questo che Hotel Volver organizza mini-workshop strutturati e informativi che si confermano essere un format davvero utile per gli operatori di settore.

Una platea in crescita, dove, agli ultimi appuntamenti, la metà dei partecipanti erano new entry, direttori e manager non ancora clienti, interessati agli argomenti e al profilo culturale degli incontri proposti.

«Abbiamo sempre avuto l'obiettivo», continua **Spaccapeli**, «di costruire iniziative che, oltre alle finalità commerciali, potessero contribuire alla cultura di settore. I workshop sono diventati a tutti gli effetti



un tour. Abbiamo già in calendario incontri nelle principali città italiane».

Dopo il successo della prima tappa, Hotel Volver ha replicato infatti a Genova. Davanti a un selezionato pubblico di intervenuti, il relatore **Vito Rinaldi** ha chiarito i passaggi più importanti della contrattualistica nell'outsourcing.

«Abbiamo riscosso un successo tale che abbiamo inserito altre quattro tappe, il 23 e 30 Settembre e il 2 e 8 ottobre», racconta **Alessandra Ravasi**, che si è occupata di curare questo appuntamento, «mentre abbiamo inaugurato "Gea Mobile Workshop" a Milano, ed è già pronto il tour che porterà anche questo appuntamento nelle principali piazze italiane, mentre stiamo terminando di strutturare il format dedicato al facility management e al lighting grazie a Maurizio Manzoni e Mas-similiano Noce».

Gea Mobile, planning in tempo reale

L'organizzazione del lavoro e una comunicazione in tempo reale tra cameriere, governante e reception sono fondamentali per aumentare le performance dell'hotel e ridurre del 60% le comunicazioni inutili tra i piani. Per questo Hotel Volver ha lanciato con successo la tecnologia Gea Mobile, un software che nasce per organizzare e monitorare in tempo reale il lavoro di pulizia, lavanderia, manutenzione e mini bar nelle stanze e nelle zone comuni.

Ogni stanza è monitorata da un pannello di controllo e lo stato di pulizia è visibile



costantemente. I dipendenti sono collegati tramite palmari al sistema centrale e recepiscono e restituiscono informazioni sullo stato dei lavori che la direzione può verificare anche a distanza semplicemente collegandosi ad internet. È il sistema attualmente più evoluto in questo settore che sta rivoluzionando il modo di concepire l'organizzazione del lavoro nelle stanze e nelle zone comuni delle strutture alberghiere.

«Grazie al nostro software Gea Mobile tutti sanno cosa fare», conclude **Spaccapeli**, «in qualsiasi momento, in qualsiasi punto della struttura, tutti lavorano con piacere, rapidità e nel silenzio più totale, un salto di qualità e di efficienza senza precedenti in questo ambito. Stiamo discutendo dei temi legali e contrattuali dell'outsourcing, presenteremo presto tutte le novità in tema di hecp e sicurezza alberghiera e manutenzione. Ci sono inoltre interessanti sviluppi sul fronte finanziario, in materia di incentivi per l'utilizzo di energie rinnovabili o riqualificazione del parco luci degli hotel, che sarà uno dei temi del prossimo format». **C.C.**

