

«Solo la qualità batte la concorrenza»

Ne è convinto Alessandro Di Maina che ha creato in pochi anni un'azienda leader nel servizio pulizie e restoring per l'hotellerie

➡ Cristina Chiarotti



Identità, trasparenza, servizio. Queste le tre parole d'ordine che Alessandro Di Maina ha ben precise in mente quando parla della sua azienda, la A.S. srl, una società oggi leader nel servizio di house-keeping e restoring in outsourcing esclusivamente per il settore alberghiero. Nata nel 2012 come completamento di un percorso professionale ed imprenditoriale ultradecennale, l'azienda in pochi anni è diventata una realtà solida e in costante crescita, grazie all'impegno e alla grande passione e determinazione di Alessandro Di Maina.

«Quest'avventura è cominciata per caso», racconta l'imprenditore, «lavorando inizialmente come supporto per la formazione per un consorzio bolognese, a livello familiare e con una struttura organizzativa davvero "basic", ma da subito improntata al "metterci la faccia", al coinvolgimento

personale come garanzia di presenza, una scelta che ha creato immediatamente una forte sensazione di affidabilità, un passaparola formidabile che in pochi anni è diventato una risorsa. Oggi siamo in grado davvero di colmare un vuoto, personalizzando il servizio sulle 24 ore».

Una filosofia moderna per un servizio antico

Ma in cosa consiste davvero l'originalità della società di Di Maina? «Di società dedicate all'outsourcing ce ne sono molte», spiega Di Maina, «anche perché è un settore costantemente in evoluzione. A fare la differenza oggi sono la qualità della "risorsa umana" e una condotta etica, solo così si può garantire un servizio di livello all'hotel. Figure come cameriere, governanti, addetti alla ristorazione, sono i veri artefici della buona riuscita di un soggior-



no, un elemento imprescindibile che qualifica (o dequalifica, in senso negativo) ogni struttura alberghiera. Noi abbiamo voluto rendere queste figure professionali protagoniste di un servizio impeccabile, nel cui lavoro il cliente possa davvero "testare" la differenza.

Il passo successivo è stato portare avanti una filosofia di trasparenza e linearità con le aziende partner. Dopo una fase di assessment della struttura alberghiera e dei servizi appaltati - fase necessaria a verificare eventuali criticità organizzative, tecniche ed economiche del servizio - in collaborazione con la direzione degli hotel, creiamo progetti su misura per l'ottimizzazione della gestione e del coordinamento delle pulizie e del restoring e, se richiesto, per le figure di addetti al banqueting o altro. Questa fase include ciò che noi chiamiamo "Operazione Trasparenza", ovvero l'analisi in chiaro con il cliente di tutti i costi diretti ed indiretti dell'appalto, la definizione condivisa di un markup, la messa a disposizione del cliente dei pin dei cassetti previdenziali per garantire massima tranquillità sul fronte fiscale e contributivo. Dal punto di vista operativo, ogni gruppo di lavoro impiegato in struttura ha un nostro referente interno che si confronta periodicamente con il nostro servizio qualità. Questo crea una comunicazione costante con noi e il cliente, in modo da rendere quest'ultimo consapevolmente partecipe e ben disposto a migliorare ogni aspetto dell'accoglienza».

Formazione: il fiore all'occhiello

Innovativo anche il sistema di reclutamento risorse, che si basa su una selezione attenta del personale e su una formazione professionale dinamica e a 360°. «Siamo molto selettivi nella fase di formazione, per noi un fiore all'occhiello di

qualità. Attingiamo profili da una nostra banca dati, mantenendo attiva contemporaneamente una linea diretta con i giovani che si vogliono proporre in questo settore, visionando curriculum e promuovendo colloqui e workshop. La nostra azienda è attiva su tutto il territorio nazionale, con strutture diverse per tipologia e approccio: questo ci porta ad avere necessariamente a disposizione un ventaglio molto vasto di professionalità a cui attingere, dove la parola d'ordine è qualità del servizio. Solo così si può battere la concorrenza, e instaurare con i nostri clienti rapporti duraturi nel tempo».

La A.S. srl è anche leader di un particolare settore di ospitalità, i collegi universitari d'eccellenza, di nicchia, ma altamente esigente in quanto frequentato da ambienti internazionali abituati a un certo standard di qualità.

«Il nostro obiettivo», conclude Di Maina, «è distinguerci per professionalità e qualità nel servizio, diventare un punto di riferimento affidabile nel tempo del settore alberghiero, garantendo attraverso il nostro personale un servizio impeccabile, un valore aggiunto che incida profondamente sulla buona riuscita di ogni soggiorno».

In apertura, Alessandro Di Maina.

La A.S. srl è attiva su tutto il territorio nazionale, con strutture diverse per tipologia e mercato.

Left, Alessandro Di Maina. The A.S. srl. is active throughout the national territory, with different structures for type and market



I numeri dell'azienda

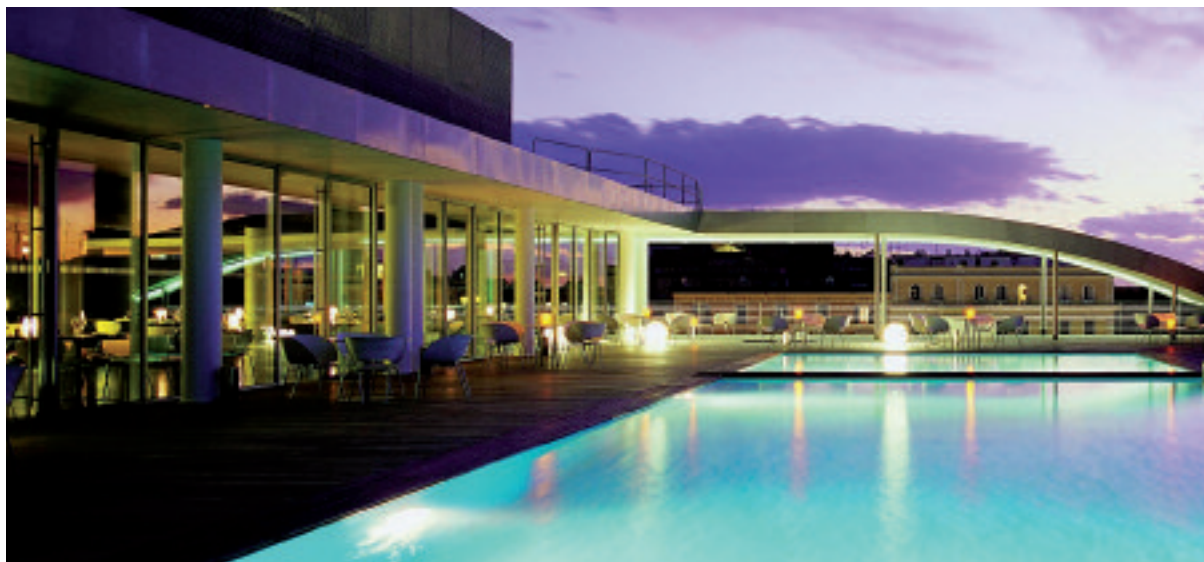
La società A.S. srl nasce nel 2012 a Bologna come punto di arrivo di un percorso professionale ed imprenditoriale cominciato nel 2001. In pochi anni accresce il suo fatturato con strategie dinamiche e competitive che la portano oggi ad avere quasi 400 dipendenti in 35 strutture alberghiere su tutto il territorio nazionale. Tre le aree principali di riferimento, Nord, Centro Sud, seguite da un dirigente dedicato e affiancato, una volta alla settimana, da un supervisore qualità in modo da garantire un monitoraggio continuo delle problematiche delle strutture e del personale.

ENTREPRENEUR OF THE MONTH

“Only quality beats competition”

Alessandro Di Maina is convinced of this, a person who, in just a few years created a leading Company in cleaning and restoring services for the hospitality industry

Cristina Chiarotti



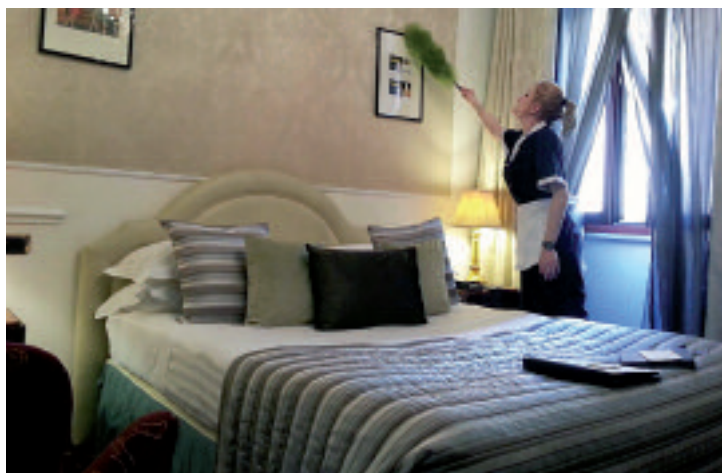
La A.S. srl è leader in molti settori di ospitalità, hotel ma anche collegi universitari d'eccellenza, con standard molto alti in quanto frequentati da ambienti internazionali. A.S. srl is leader in different field of hospitality, hotel but also university colleges of excellence highly demanding since they are frequented by international circles accustomed to a certain standard of quality

Identity, transparency, service. These are the three key words that Alessandro Di Maina has specifically in mind when he speaks of his Company, A.S. srl, a Company which today is the leader in house-keeping and restoring outsourcing services exclusively for the hospitality sector. Founded in 2012 as the culmination of a professional and entrepreneurial career of over ten years, the Company, in a few years, has seen solid and steady growth, thanks to the commitment and great passion and persistently of Alessandro Di Maina.

«This adventure began by chance», says the entrepreneur, «initially working as training support for a consortium in Bologna, at the family level and with a really basic organisational structure, but immediately geared to “show their face”, with personal involvement as a guarantee of presence, a choice that has immediately created a strong feeling of reliability and tremendous word of mouth referral which, in a few years, has become a resource. Today, we are in a position where we really can fill a gap, personalising the service on a 24 hour basis».

A modern philosophy for an ancient service

But what is really so original about Di Maina's Company? «Companies dedicated to outsourcing are many», explains Di Maina, «also because it is a sector that is constantly evolving. What makes a difference today is the quality of “human resources” and an ethical conduct, the only way to ensure a level of service to the hospitality industry. Figures such as waiters, housekeepers, catering staff, are the true architects of the success of a stay, an essential element that qualifies (or disqualifies, in a negative sense) every accommodation facility. We wanted to make these profes-



sional figures protagonists of an impeccable service, in whose work the client can really "test" the difference.

The next step was to pursue a philosophy of transparency and linearity with partner companies. After an assessment phase of the accommodation facility and contracted services – an essential step to verify any critical organisational, technical and economic aspects of the service – in collaboration with hotel management, we create tailor-made projects to optimise the management and co-ordination of cleaning and restoring and, if required, for banqueting or other staff. This phase includes what we call "Operational Transparency", that is, the clear analysis with the client of all the direct and indirect costs of the contract, the shared definition of a mark-up, and the provision of social security numbers to the client to ensure peace of mind on tax and social security matters. From an operational point of view, each working group employed in the facility has an in-house contact person who periodically checks our service quality. This creates constant communication between us and the client, so as to make the latter consciously participate and willing to improve every aspect of hospitality».

Training: flagship of quality

The recruitment system for resources is also innovative, based on a careful selection of personnel and on dynamic professional training which is also on a 360° basis. «We are very selective in the training

Background to the Company

The Company A.S. srl was founded in 2012 in Bologna, as the culmination of a professional and entrepreneurial career which started in 2001. In a few years, its turnover increased through competitive and dynamic strategies which have led it to have almost 400 employees today in 35 accommodation facilities throughout the country. There are three main areas of reference, north, centre and south, supervised by a dedicated and supported executive, once a week, by a quality supervisor in order to ensure continuous monitoring of the issues of the facilities and staff.

phase, which for us is the flagship of quality. We draw profiles from our database, simultaneously actively maintaining a direct line with young people who want to work in this sector, viewing C.V.s and promoting talks and workshops. Our Company is active throughout the country, with different structures according to type and approach: this leads us to necessarily have available a very wide range of expertise to draw on, where the key word is quality of service. This is the only way to beat the competition, and establish long-term relationships with our clients».

A.S. srl is also the leader in a particular field of hospitality, university colleges of excellence, a niche market but highly demanding since they are frequented by international circles accustomed to a certain standard of quality.

«Our objective», concludes Di Maina, «is to distinguish ourselves for professionalism and service quality, to become a point of reference in the hospitality industry that is reliable over time, and ensuring an impeccable service through our staff, an added value that deeply affects the success of every stay». ■

