

La qualità è il modello del mio business

Roberto Bernardone, amministratore unico della GSC Servizi, leader nell'housekeeping alberghiero, non ha dubbi: solo standard elevati e massima professionalità garantiscono il successo nel tempo di ogni impresa

➡ Cristina Natanne



Competenza, servizio e controllo qualità. Sono queste le tre semplici ma fondamentali regole che Roberto Bernardone si è imposto di seguire con la sua GSC Servizi Roma, una società strutturata e fortemente competitiva nel campo dell'housekeeping su tutto il territorio nazionale. Un'impresa professionale specializzata in pulizie e servizi di igienizzazione per strutture alberghiere, centri commerciali e sportivi – ma anche grandi industrie e capannoni industriali – che ha, come obiettivo unico, la soddisfazione del cliente attraverso l'utilizzo di tecniche all'avanguardia, e che deve molto al carattere del suo creatore.

Dalla musica all'housekeeping

Nato a Marsala, classe 1969, Roberto Bernardone può senza dubbio essere consi-

derato un classico un self made man. Lasciata la Sicilia, pur con qualche rimpianto, Roberto arriva a Roma, complice una grande passione per la musica, nella speranza di realizzarsi in questo campo. È nella Capitale che le qualità imprenditoriali di Bernardone, trovano un terreno fertile che ha bisogno di spazi più ampi. Dopo molte esperienze lavorative, Roberto decide di aprire un'attività nel campo del pulizie professionali e forniture di materiale igienico sanitario. Un settore che richiede competenza, grande organizzazione e soprattutto altissimi livelli di standard qualità, elementi imprescindibili per un feedback positivo e continuo da parte della clientela.

«Quando sono arrivato a Roma», racconta Bernardone, «ho voluto mettermi alla prova, tentare strade diverse per arricchire

GSC Servizi, qualità nel tempo

La GSC Servizi si occupa prevalentemente di servizi di pulizia nel comparto alberghiero. Nel corso degli anni ha acquisito le certificazioni UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 ed OHSAS



18001 che attestano e dimostrano una organizzazione aziendale conforme al sistema qualità. Orientata alla ecosostenibilità attraverso l'utilizzo di prodotti ecologici e macchinari a basso impatto ambientale, l'azienda è molto sensibile e presta grande attenzione alle normative sulla sicurezza del lavoro. Ciò garantisce non solo elevati standard di efficienza e qualità, ma anche una solidità imprenditoriale nel tempo, a tutto vantaggio della clientela.

re il mio bagaglio di esperienze. Sono sempre stato bravo nel marketing, in tempi in cui il valore aggiunto era proprio l'iniziativa personale e soprattutto il coinvolgimento in prima persona. Questo talento insieme alla mia buona capacità relazionale mi hanno aiutato a concretizzare il sogno di mettere su un'impresa».

A Roberto Bernardone non sono mancati neppure la determinazione e il rigore. Già da musicista curava in maniera quasi maniacale ogni piccola nota di ogni singolo accordo, fin quando non raggiungeva l'armonia perfetta che aveva in mente. Il medesimo rigore lo ha applicato anche all'azienda, dove, con il tempo, è riuscito ad ottenere la perfetta sintonia. «Mi piace pensare alla mia azienda come a una grande orchestra, dove ogni elemento ha la sua precisa funzione all'interno della melodia», dice l'imprenditore aggiungendo che, come per la musica, anche per gli affari ci vuole, oltre che il fiuto e il talen-



to, anche l'orecchio. «Ascoltare è fondamentale per cogliere e correggere eventuali "stonature"».

Ambienti curati, un plus per ogni core business

Le strutture ricettive sono un banco di prova importante per ogni azienda di pulizie. Diverse per location, numero stanze, capacità ricettive, hanno spesso peculiarità a cui bisogna prestare un'attenzione mirata. «Considero uno dei nostri punti di forza», continua Roberto Bernardone, «la capacità di analizzare, prevenire i problemi e intervenire con soluzioni ad hoc, senza mai essere d'intralcio all'attività del cliente. L'hotel deve percepire il nostro intervento come un valore aggiunto. Delegare i servizi di pulizia e housekeeping a terzi è una questione molto delicata: igiene, pulizia, cortesia del personale sono tutte attività cruciali per la customer sati-

In apertura, lo staff della GSC Servizi. Sopra, Roberto Bernardone, amministratore unico della società

Sanificazione e sanizzazione

GSC Servizi basa i suoi interventi di pulizia e housekeeping su due fasi ben distinte: la sanificazione e la sanizzazione. La prima è la rimozione meccanica dello sporco, mediante il suo riconoscimento con una procedura consolidata di analisi dello stato degli ambienti. Tale operazione deve sempre precedere le operazioni di disinfezione e sterilizzazione. La sanizzazione, è invece la metodica utilizzata per ridurre la carica microbica su oggetti o superfici sino ad un livello di sicurezza costante monitorandone l'efficienza e garantendo la costante sicurezza nel tempo, una fase fondamentale per la corretta manutenzione di ambienti e tessuti. La combinazione di queste due fasi fondamentali rende le tecniche utilizzate dalla GSC Servizi ineccepibili».

A destra,
Roberto Bernardone
con la moglie

sfaction, ragione per cui è fondamentale instaurare un rapporto di fiducia e di stima reciproca. Noi forniamo efficienza, precisione, cura dei dettagli, cortesia e flessibilità: un mix di qualità virtuoso che ci è valso il riconoscimento di clienti importanti, oggi nostri partner fidelizzati. In ciascun hotel, il nostro team – guidato da un house keeper e da un area manager con il compito di controllare gli standard – dispone del know how necessario per far fronte a qualsiasi evenienza con la massima tempestività e professionalità. Fattore tanto raro quanto indispensabile nelle imprese di pulizie».

Tutto questo sempre nel pieno rispetto delle certificazioni e delle norme di sicurezza e di formazione sul lavoro. «Ogni giorno lavoriamo a stretto contatto con i nostri fornitori», conclude Bernardone, «per trovare soluzioni a basso impatto ambientale e ridurre gli sprechi, garantendo il miglior risultato possibile. Il nostro



personale frequenta periodicamente corsi di formazione, di aggiornamento e per la sicurezza, come quelli di Primo Soccorso e Antincendio, oltre al corso Haccp, se richiesto, e siamo sempre disponibili a inserirne di nuovi. Fondamentale è farsi trovare sempre preparati, meglio ancora se con un “asso nella manica” da proporre nell’offerta. La ricerca continua della qualità – nella scelta del personale, dei servizi e delle metodiche – è la linea guida che ci ha sempre ispirato e che continua a farlo, consentendoci di distinguersi dalla concorrenza».

