

EHSI

Leader nella fornitura di housekeeping per l'hotellerie 4 e 5 stelle, la società di Cosimo Delli Carri rappresenta oggi un network di alta professionalità, in grado di soddisfare le esigenze di un mercato mutevole che richiede una gestione sempre più dinamica e flessibile del servizio



La forza di EHSI sta anche nel suo giovane e preparato team. In primo piano, seduto, Cosimo Delli Carri (anche nell'altra pagina)

«Non solo l'abito fa il monaco, ma ne è anche la reale rappresentazione», esordisce così Cosimo Delli Carri l'A.D. di EHSI, società di servizi housekeeping per l'hotellerie 4 e 5 stelle in Italia. «In un mercato turistico sempre più indicizzato online», continua l'imprenditore, «la brand reputation di una struttura alberghiera è indissolubilmente legata alla customer satisfaction. E chi lavora nel settore dell'ospitalità sa bene come sia fondamentale garantire una "room experien-

ce" all'altezza delle aspettative generate. In questo, EHSI si pone non come un semplice fornitore ma come un partner sinergico finalizzato all'ottenimento dei risultati di gradimento e qualità. Per noi è fondamentale il monitoraggio della customer satisfaction di ogni singola struttura servita. L'aggregazione degli indici di soddisfazione costituisce un sostanziale asset per EHSI ed è uno dei valori che ne determinano la collocazione nel mercato di riferimento».

I vantaggi dell'outsourcing per l'hotel

Non vi è dubbio che affidarsi a un soggetto esterno per la fornitura dei servizi di housekeeping comporti importanti vantaggi per l'albergatore. «Primo tra tutti», ricorda Delli Carri, «l'ottimizzazione di tempi e risorse (economiche e umane): tutte le attività di pianificazione, approvvigionamento di prodotti e attrezzature, mobilitazione delle risorse, formazione del personale e gestione amministrativa dello stesso vengono demandate al partner scelto. E, poi, va considerato, come indiscutibile valore aggiunto, l'azzera-





mento del rischio d'impresa su una componente decisamente sostanziale del costo del "prodotto camera. Volendo riassumere, i vantaggi sono: qualità certa, costo certo e rischio monitorabile ad horas».

Come scegliere la società giusta

Sul mercato ci sono diverse realtà che propongono l'housekeeping in outsourcing. Situazione che rende difficile orientarsi nella scelta. Il problema è, insomma, come riconoscere un'azienda veramente affidabile. A questo riguardo, l'ad di EHSI raccomanda sempre di verificare le referenze sulle piattaforme on line. «Le referenze permettono la verifica della storicità», dice Delli Carri, «e poi c'è il contatto diretto, in fase commerciale, con le risorse e i servizi d'impresa della società fornitrice. È importante constatare regolarità e puntualità nel servizio. L'albergatore deve essere messo nella condizione di verificare la congruità di tutti i parametri di affidabilità della società scelta come partner».

Nata nel 2011, a seguito nella normalizzazione legislativa dell'outsourcing, EHSI si avvale dell'esperienza consolidata dei soggetti fondatori nel settore dell'housekeeping, valorizzando le potenzialità della "rete servizi" per rispondere alle necessità delle strutture turistico-ricettive all'interno di un mercato in continua evoluzione che richiede una gestione sempre più dinamica e flessibile. «Collaboriamo con oltre 130 strutture ricettive su tutto il territorio nazionale, sia in regime di pieno esercizio (circa 100 hotels) sia in regime di stagionalità (circa 30 strutture), mobilitando risorse umane con punte, in concomitanza dei periodi di alta stagione, di oltre 2 mila persone», spiega l'ad, «la nostra capillare presenza sul territorio nazionale ci permette di essere l'interfaccia preferenziale per gruppi alberghieri nazionali e importanti catene internazionali. I nostri numeri parlano per noi: ad oggi, da Mila-

Più attenzione per il ricettivo turistico, industria a cielo aperto che rappresenta l'Italia

«In un comparto produttivo ad altissimo potenziale come quello del turismo», dice Cosimo Delli Carri, «dove il nostro Paese mostra una continua crescita anche a discapito di altre mete europee, e con il sacrificio dei cosiddetti itinerari alternativi che invece soffrono la competitività, pagando dazio per effetto di una comunicazione istituzionale insoddisfacente, ci aspettiamo che le Istituzioni promuovano la qualificazione degli operatori abilitati e la selezione di tutti gli attori del processo. Insomma c'è da auspicarsi un atto di responsabilizzazione da parte del Governo per il comparto turistico alberghiero, l'unica e vera industria a cielo aperto che rappresenta l'Italia, con il suo inestimabile patrimonio di strutture e di bellezze storico-culturale-enogastronomiche. In attesa di questi sviluppi, EHSI punta sempre più ad offrire un servizio globale ed integrato fornendo qualità estensiva a tutto il progetto imprenditoriale del cliente. Per clienti che lavorano principalmente con ricettività su gruppi, forniamo il servizio "camera vestita"; per clienti sviluppatori di convegnistica interveniamo a supporto con servizi globali dall'allestimento al catering; per clienti che hanno il prodotto globale, supportiamo il progetto fino alla gestione del servizio di ristorazione interna. Queste sono solo alcune delle soluzioni di supporto all'albergatore e che identificano EHSI come partner flessibile e in costante sintonia con l'evoluzione del mercato».

no a Palermo, serviamo oltre 8000 camere di Strutture 4-5* con un indice di gradimento sulla qualità della pulizia che secondo i giudizi di Booking.com tocca una media nazionale di 8.7 con picchi fino al 9.8. Sono numeri di cui andiamo fieri e che ci spingono a continuare il cammino intrapreso nell'ottica di un costante monitoraggio della qualità della performance e di un'attenzione alla formazione continua del personale».

Il valore di un know how costruito sull'esperienza dei grandi brand internazionali

L'asset tangibile del valore di EHSI è rappresentato dalle risorse interne dell'azienda, pronte a intervenire e a risolvere con puntualità ogni tipo di problematica. «Le maggiori difficoltà», dice Cosimo Delli Carri, «si riscontrano nella fase di armonizzazione dei processi produttivi tra l'operatività del servizio di Housekeeping e la struttura organizzativa del cliente. È per questo che EHSI individua, in fase di start-up della partnership, l'interfaccia deputata alla gestione/risoluzione, composta da collaboratori professionisti dotati di elevate competenze operative, consolidate sugli standard di riferimento di brand internazionali, nostri clienti, come Marriott, Sheraton, Starwood, Hilton, Hotusa, Planetaria». P.T.