

# ospitando

**Il gazzettino mensile del Gruppo Best Quality & Green Class Hotel.**  
Sui banconi delle vostre reception il 15 di ogni mese!



## prefazione

Buongiorno ragazze e ragazzi, Buon Anno a tutti!

È un momento di rinnovamento per i motivi che ben sapete, sia dal punto organizzativo che dal punto di vista gestionale, e di solito i cambiamenti comportano qualche sacrificio iniziale e poi un beneficio in un secondo tempo...speriamo di avere fatto le scelte migliori tra quelle possibili.

Mi piacerebbe riprendere a vedere con voi (mi riferisco a Duty Manager e Team Leader) alcuni aspetti e alcune criticità -prevalentemente in ambito "manutenzioni"- che talvolta impediscono alle nostre strutture di brillare come dovrebbero, oltre a cercare di aiutarvi a dare la corretta priorità alle cose e a capire sempre meglio quale sia il giusto approccio per risolvere determinate situazioni.

Spero nei prossimi giorni di riuscire a farlo programmandomi con ognuna/o di voi alcuni giri nelle strutture alberghiere.

È importante imparare a lavorare con quello che abbiamo, sapendo che i margini operativi si sono ridotti di molto in questi ultimi tre anni e che è molto più difficile fare investimenti e rinnovamenti.

Cerchiamo comunque di fare del nostro meglio per offrire sempre di più un servizio all'altezza delle aspettative dei nostri clienti e che li renda felici di avere soggiornato da noi.

*Andrea Benasciutti, Amministratore Unico*

# brand reputation

I punteggi di posizionamento degli hotel del Gruppo sul portale Booking.com nel mese di Dicembre.

hotel	punteggio globale	pulizia	servizi	qualità/prezzo	staff
gran mogol	8.2	8.6	8.2	8.1	9.2
dock milano	8.2	8.7	8.1	8.2	9.2
politecnico	8.5	9.0	8.6	8.4	9.2
la darsena	8.3	8.9	8.3	8.3	8.9
astoria	7.6	8.2	7.5	7.6	8.8
gran torino	8.0	8.6	8.1	7.9	9.0
candiolo	8.2	8.7	8.3	8.4	9.0

## risultati

Il mese di Dicembre si chiude con i seguenti risultati d'esercizio:

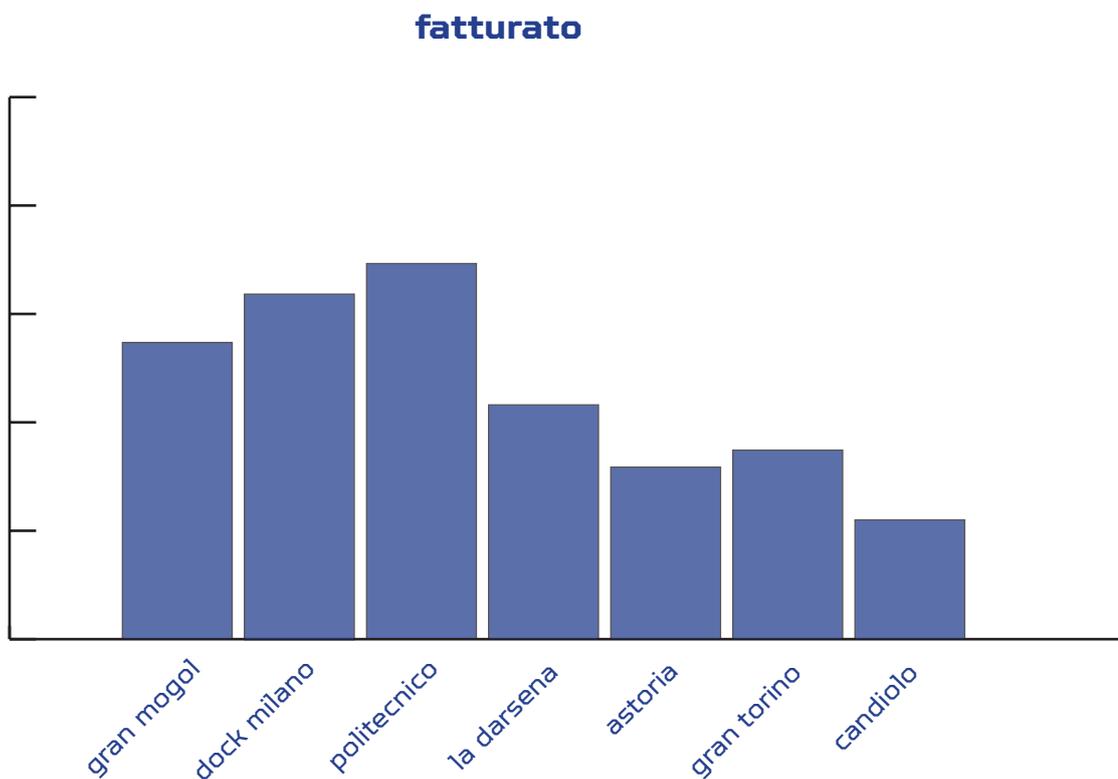
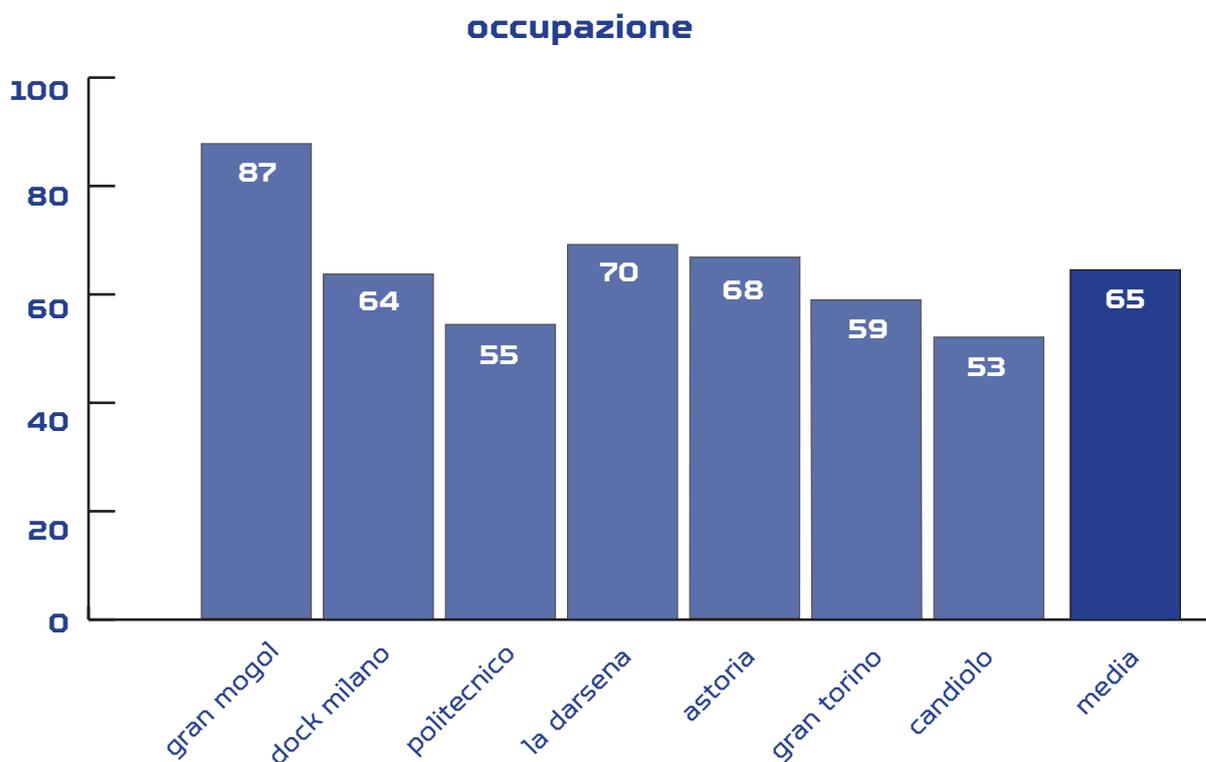


## best performance

Miglior Performance del mese a:  
**Elisa Agus e David Tarditi**  
rispettivamente Duty Manager e Team Leader  
del Best Quality Hotel Gran Mogol.  
**Congratulazioni!**

# andamento

Come stanno andando gli hotel del Gruppo? Vediamolo insieme in relazione all'occupazione e al fatturato.



## cosa ci attende?

Torino ha salutato l'arrivo del Nuovo Anno, per la prima volta, con un concerto di musica classica che si è svolto nella giornata di lunedì 1 Gennaio; nello scenario di Piazza Castello l'Orchestra Filarmonica di Torino, diretta dal Maestro Giampaolo Pretto, ha suonato le arie di alcune opere di Mozart, Verdi, Paganini, Rossini e Massenet scelte appositamente per celebrare il bicentenario del Museo Egizio. Restando in tema "musica", molto attese le doppie date al Palalpitour sia di Laura Pausini (12 e 13 Gennaio), con il suo World Tour, che di Claudio Baglioni (25 e 26 Gennaio), con il tour Atuttocuore. Prosegue la Serie A di calcio, che non ha visto alcuno stop per le festività, con i match che vedranno il Torino F.C. confrontarsi con il Napoli (7 Gennaio) e la Lazio (22 Gennaio) e la Juventus con il Sassuolo (16 Gennaio) e l'Empoli (27 Gennaio); al campionato regolare si aggiunge anche la partita dei Quarti di Coppa Italia di giovedì 11 Gennaio all'Allianz Stadium tra Juventus e Frosinone. Un calendario eventi, quello di Gennaio, meno ricco rispetto a quello degli ultimi mesi del 2023, ma che tornerà già da Febbraio a riempirsi di numerosi appuntamenti di forte richiamo in città.



*Sara Nazzari, Sales Rep.*

## novità in campo commerciale



Con il passaggio a Slope degli hotel La Darsena (3 Gennaio) e Candiolo (4 Gennaio), si è concluso il percorso di sostituzione dei vecchi PMS e Channel Manager con il nuovo software gestionale all-in-one; è in programma per fine Gennaio/inizio Febbraio anche l'attivazione di Slope Pay, il modulo per la gestione dei pagamenti elettronici -sia online che in struttura- in collaborazione con Planet, come ultimo tassello a completamento di questo importante rinnovamento in ambito tecnologico iniziato un anno fa.

L'inizio di un nuovo anno è, come di consueto, tempo di rinnovi: l'ufficio commerciale e i responsabili dei singoli hotel sono al lavoro per definire i termini dei contratti di collaborazione 2024 con i partner B2C/B2B, oltre che gli accordi con i clienti convenzionati; in rappresentanza di questi ultimi citiamo, a livello di gruppo, le aziende private Nital Spa e Banca PSA e la Fondazione per la Cultura - Torino, organizzatrice di una serie di importanti manifestazioni tra le quali il Torino Jazz Festival, Today's e MITO Settembre Musica.

*Sara Nazzari, Sales Rep.*

# la recensione del mese

Migliore recensione del mese di Dicembre per il **Best Quality Hotel Dock Milano**: complimenti a tutto lo staff!

10

Edoardo, it

19 dic 2023

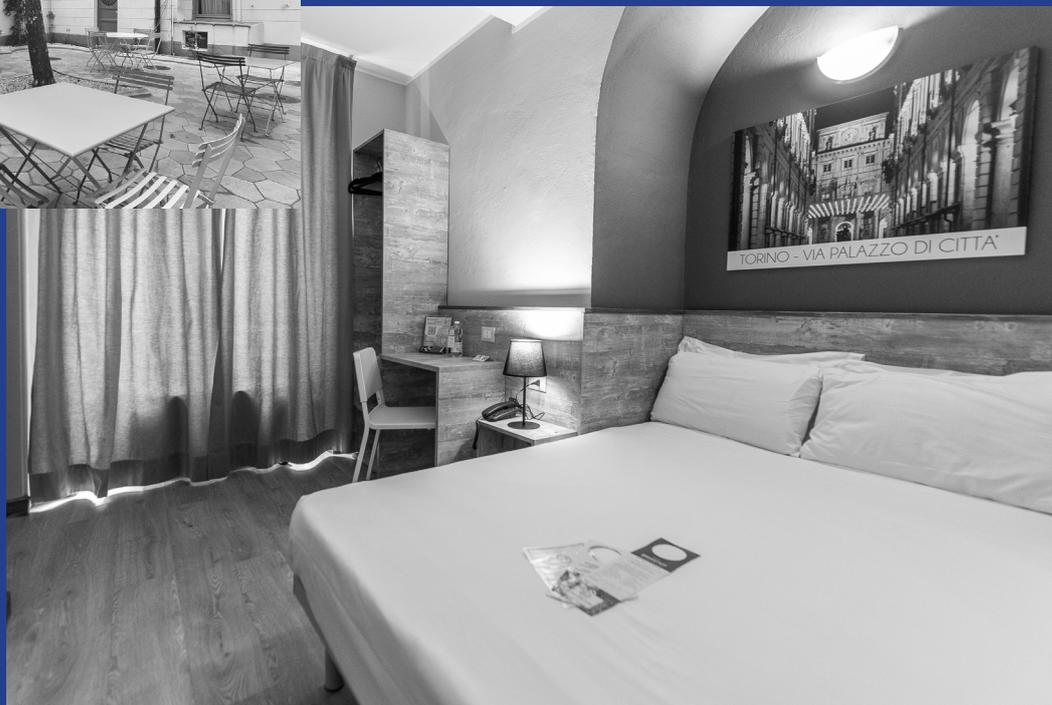
Numero di prenotazione 4161949347

## Categorie base ⓘ

Staff	10	Pulizia	10	Posizione	10
Servizi	10	Comfort	10	Rapporto qualità/prezzo	10

😊 Semplice ma non manca nulla. La posizione è stupenda. In 10 minuti di camminata si arriva in piazza San Carlo (pieno centro). Fa poi sempre piacere vedere tanti giovani all'interno dello staff, tutti molto preparati e professionali. Per la tariffa pagata è veramente ottimo. Consigliato!

## cartoline da...hotel astoria



# la parola a... elisa pelle

Buongiorno a tutti, sono Elisa Pelle e questa volta vi scrivo in qualità di Duty Manager dell'Hotel Politecnico.

Oggi mi piacerebbe parlarvi di un aspetto di Torino che fin da ragazzina mi ha sempre molto incuriosito e affascinato: la "Torino Magica".

Quando pensiamo alla nostra città ci vengono in mente soprattutto lo splendore dell'epoca dei Savoia o la Fiat o ancora la Mole Antonelliana. Torino, però, è anche un luogo esoterico di grandissima importanza, una delle punte del triangolo della magia bianca insieme a Praga e Lione, e della magia nera insieme a San Francisco e Londra.

Lo sapevate che la città stessa è divisa a metà tra un'area più oscura e una più luminosa? Nella zona est, dove sorge il sole, si trovano i segni legati alla magia buona e di crescita mentre nella zona ovest si trovano i cimiteri e i luoghi dove venivano reclusi i condannati.

Il primo luogo di magia bianca è la Chiesa della Gran Madre: gli esperti esoterici sostengono che le due statue poste all'ingresso della chiesa stiano indicando il luogo dove si cela il Sacro Gral. Ma il vero epicentro dell'energia positiva si trova in Piazza Castello e viene identificato con la statua del Tritone: due statue dei Dioscuri si trovano lungo il cancello del palazzo e segnano la linea di confine che separa la zona "bianca" della città da quella "nera", come delle sorte di guardiani del bene alle porte dell'inferno. Tuttavia, le forze del bene si contendono la città di Torino con delle potenti forze malefiche, così tenebrose da aver fatto meritare a Torino il nome di "Città del Diavolo".

**tuttavia le forze del bene si contendono la città di Torino con delle potenti forze malefiche, così tenebrose da aver fatto meritare a Torino il nome di Città del Diavolo.**

Il cuore oscuro della città è Piazza Statuto, dove si trovava la Val Occisorum, ovvero il luogo in cui venivano giustiziati i condannati a morte mentre all'interno della piazza si trovano monumenti esoterici molto interessanti. E non solo.

In via Lessona, vicino a Piazza Statuto, si trova la Domus Marozzo dove leggenda vuole abbia dormito Nostradamus in persona; il celebre indovino era venuto in città per curare la sterilità di Margherita di Valois, la moglie del re Emanuele Filiberto.

Ma il Palazzo del Diavolo è senza dubbio un autentico luogo del male! Il portone di questo edificio è collegato a numerose storie inquietanti di omicidi e misteriose sparizioni: al suo centro spicca un batacchio raffigurante Lucifero in persona.

Questi sono solo alcuni dei luoghi da scoprire. Se come me siete appassionati di racconti thriller, vi consiglio di partecipare al tour della Torino Magica e vi sentirete un pò come in un libro di Dan Brown.

*Elisa Pelle, Duty Manager Hotel Politecnico*



# la parola a...

## stefania alloatti

Ciao a tutti!

Sono Stefania Alloatti e da un paio di mesi sono la Capo Ricevimento dell'Hotel Politecnico.

Tra qualche giorno saranno esattamente due anni da quando sono entrata a far parte del gruppo e, durante questo periodo, mi sono resa conto che una caratteristica fondamentale del nostro lavoro è il cambiamento.

Non soltanto per il fatto che costantemente vediamo e ci interfacciamo con persone diverse, ma soprattutto perché noi stessi cambiamo. Impariamo a reagire in contesti sempre nuovi e differenti e a risolvere in poco tempo situazioni complesse, cercando di far sì che gli ospiti si sentano sempre accolti e ascoltati, anche quando le loro lamentele ci sembrano assurde.

Ma soprattutto mi sono resa conto che a cambiare è l'ambiente intorno a noi.

In pochissimo tempo qui all'Hotel Politecnico si sono succeduti uno dopo l'altro diversi cambiamenti importanti che hanno modificato drasticamente il nostro modo di lavorare (con il passaggio a Slope) e la struttura (con il restyling della hall e di altre parti dell'hotel, sia internamente che esternamente). Per una settimana, per permettere agli operai di lavorare, abbiamo trasferito l'intera reception dalla hall principale alla seconda hall, per poi tornare al nostro posto originario. Abbiamo svuotato armadi per poi accorgerci che incredibilmente i faldoni che prima erano al loro interno dopo non ci stavano più, e abbiamo tolto i quadri senza poi ricordarci dove erano appesi.

Ma il cambiamento più grande è stato nella nostra organizzazione interna perché abbiamo salutato Elena e dato il benvenuto alla nostra nuova Duty Manager Elisa. So di parlare anche a nome delle mie colleghe quando dico che questo cambiamento ci ha motivato ancora di più perché tutte noi abbiamo la passione per quello che facciamo e, cosa fondamentale, abbiamo un fortissimo spirito di squadra. Certo, ogni tanto sbagliamo, ma l'importante è ammettere i propri sbagli ed evitare in futuro di ripetere gli stessi errori.

Ringraziamo Elena per tutto quello che ha insegnato e siamo fiduciose che con Elisa si aprirà un nuovo capitolo ancora più positivo per tutto l'hotel. Perché alla fine è proprio il cambiamento che rende così bello il nostro lavoro, facendo sì che ogni giorno sia diverso e non facendoci mai smettere di imparare.



questo cambiamento ci ha motivato ancora di più perché tutte noi abbiamo la passione per quello che facciamo e, cosa fondamentale, abbiamo un fortissimo spirito di squadra. certo, ogni tanto sbagliamo, ma l'importante è ammettere i propri sbagli ed evitare in futuro di ripetere gli stessi errori.

*Stefania Alloatti, Capo Ricevimento Hotel Politecnico*

## work in progress



E' sicuramente quello del Best Quality Hotel La Darsena il cantiere con lavori in corso più esteso ed impegnativo in questo inizio 2024. La struttura di Moncalieri sarà oggetto di ampliamento con la realizzazione di nuovi alloggi mentre la zona dell'ingresso con il ricevimento subirà un intervento di restyling totale.

## formazione



Si parte martedì 30 Gennaio 2024 con la formazione per Duty Manager e Team Leader in collaborazione con Alex Alessandrini dell'agenzia Retorica. Il primo dei nove incontri in programma per il 2024 sarà introduttivo in ambito "comunicazione e marketing" con focus sul tema *Da Hotel a Brand*.

## fiere e trasferte



In attesa di definire alcune situazioni aperte a livello di personale nelle strutture del Gruppo Best Quality & Green Class Hotel, le trasferte per le fiere di settore sono momentaneamente in stand-by. Il mese di Gennaio avrebbe offerto interessanti spunti in ambito Hospitality con gli appuntamenti di Horecava, ad Amsterdam all'8 all'11 Gennaio, Tuttohotel, alla Mostra d'Oltremare di Napoli dal 15 al 17 Gennaio, e Ambiente, a Francoforte dal 26 al 30 Gennaio.

## angolo dei saluti



Diamo il Benvenuto\* a Veronica Ciola,  
Giulia Greco e Carlotta Pluchino.

Salutiamo con affetto  
Elena Valenzano, Valentina Marsala,  
Federica Durisi e Stefania Guarda.

hotel gran mogol · hotel dock milano · hotel politecnico · hotel la darsena  
hotel astoria · hotel gran torino · hotel candiolo