

# ospitando

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



## prefazione

Buongiorno ragazzi, Buongiorno ragazze.

Il nostro piccolo giornalino interno compie un anno e ho deciso insieme a Sara che fosse il momento di rinnovare la grafica e alcune rubriche.

La nostra piccola pubblicazione continua ad avere lo scopo di rendervi tutti aggiornati su ciò che stiamo facendo cercando di comunicare le mie scelte e i nostri progetti anche a coloro con i quali non riesco a parlare spesso.

Come sapete il nostro lavoro è particolarmente impegnativo: lavoriamo quando gli altri fanno festa, lavoriamo quando talvolta vorremmo essere a cena con amici, lavoriamo spesso anche quando gli altri dormono.

Ospitare e servire le persone è impegnativo, è un lavoro di relazioni continue, bisogna amarlo...altrimenti rischia di diventare insostenibile.

Abbiamo un turnover di personale importante, dovuto certamente a quanto sia impegnativo il nostro lavoro, ma anche in parte alla giovane età delle persone con le quali scegliamo di collaborare. Ogni mese c'è qualcuno che entra a far parte della nostra squadra e talvolta qualcuno che per motivi diversi decide di programmare il suo futuro altrove.

Talvolta le persone se ne vanno senza lasciare particolare tracce, talvolta invece ci ringraziano e spendono per noi delle parole che è bello ricevere.

Ho chiesto alla vostra collega Melania di poter pubblicare e condividere con Voi il messaggio che mi ha inviato al termine di una proficua collaborazione perchè è una cosa che mi ha fatto piacere leggere.

*Andrea Benasciutti, Amministratore Unico*

*Buongiorno Dott. Benasciutti.*

*Sono Melania Mateescu. Volevo scriverle personalmente riguardo la mia decisione di dare le dimissioni.*

*Vorrei prima di tutto ringraziarla per avermi concesso l'opportunità di far parte della sua squadra. Ho trovato dei bravissimi colleghi che mi hanno aiutato tanto nel conoscere questo lavoro e hanno fatto possibile che questa esperienza lavorativa sia stata molto serena. Purtroppo nell'ultimo periodo la stanchezza ha superato le mie forze e questo mi ha fatto prendere la decisione di fermarmi qui. Ho letto con interesse i giornalini mensili e so che per lei la scelta delle persone con cui collabora è molto importante. La ringrazio per avermi scelta e le auguro che lei possa avere sempre accanto delle brave persone con cui possa portare avanti tutti i suoi progetti.*

*La saluto cordialmente e Vi auguro buon lavoro!!!*

*Melania Mateescu*

# brand reputation

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

hotel	punteggio globale	pulizia	servizi	qualità/prezzo	staff
gran mogol	8.3	8.7	8.3	8.3	9.3
dock milano	8.2	8.8	8.2	8.2	9.2
politecnico	8.5	9.1	8.7	8.4	9.2
la darsena	8.3	8.9	8.4	8.3	8.9
astoria	7.6	8.2	7.5	7.7	8.8
gran torino	8.0	8.7	8.1	7.9	9.1
candiolo	8.2	8.7	8.3	8.4	9.0

## risultati

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

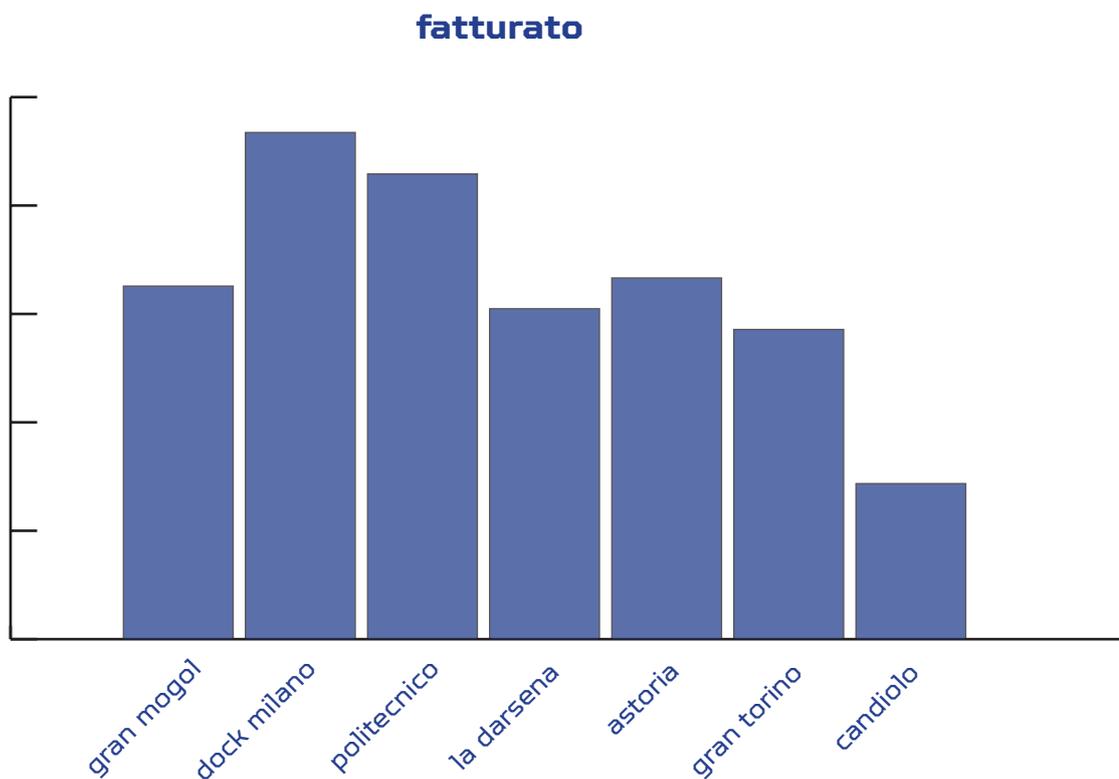
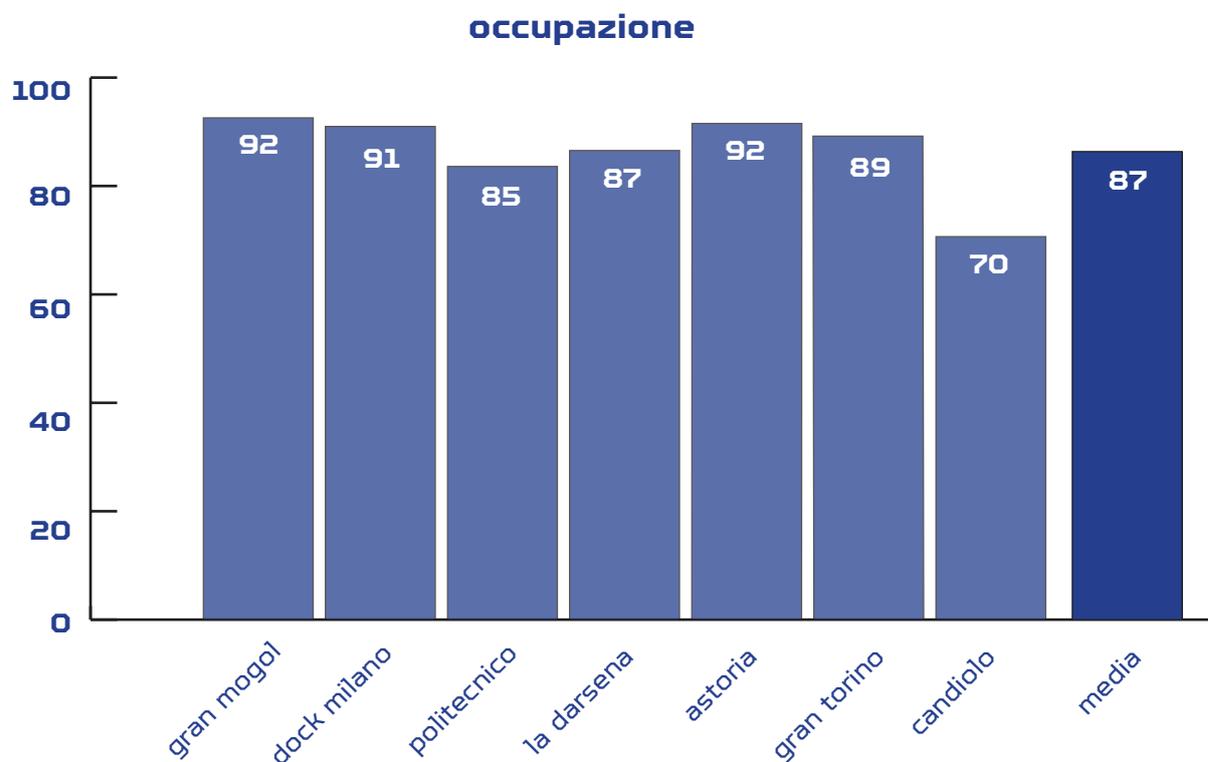


## best performance

Miglior Performance del mese a:  
**Alessandra Civera e Federica Durisi**,  
rispettivamente Duty Manager e Team Leader  
del Best Quality Hotel Dock Milano.

# andamento

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



## cosa ci attende?

Ci lasciamo alle spalle Maggio, un mese tradizionalmente ricco di eventi per la città di Torino, e accogliamo Giugno e con esso l'inizio del periodo estivo.

Anche se con un calendario meno ricco, anche a Giugno non mancheranno momenti di aggregazione per cittadini e visitatori in occasione di manifestazioni di ogni genere! Nei primi giorni del mese si disputeranno le ultime partite del Campionato di Calcio di Serie A e prenderà il via un lungo filone di congressi e convegni su Economia, Ambiente e Salute.

Si inaugura l'11 Giugno con Tiziano Ferro la stagione outdoor dei concerti che dal Palalpitour si sposteranno sul manto erboso dello Stadio Olimpico Grande Torino.

La musica sarà la protagonista indiscussa degli ultimi giorni del mese con l'anteprima Sonic Park 2023 il 26 Giugno alle OGR con il gruppo indie rock statunitense Interpol e i concerti di apertura di due importanti festival per il territorio piemontese: il Flowers Festival, dal 29 Giugno al 14 Luglio al Parco della Certosa di Collegno, e il Kappa FuturFestival, dal 30 Giugno al 2 Luglio, nell'area del Parco Dora.



*Sara Nazzari, Sales Rep.*

## novità in campo commerciale



La primavera 2023 ha portato a Candiolo una gustosa novità!

Al Green Class Hotel Candiolo è stato da poco inaugurato il servizio di Apericena che gli ospiti potranno richiedere dal lunedì al giovedì dalle 18:30 alle 20:30.

Tante le formule proposte: cocktail accompagnati da sfiziosi snack, drink + piatto unico o ancora toast e primi piatti...per accontentare i palati di tutti!

Durante questi primi mesi dell'anno abbiamo lavorato anche sulla ridefinizione dei Pacchetti Comfort e Family, allestimenti più ricchi e confortevoli che gli ospiti possono aggiungere alla camera prenotata.

Una delle novità è un cadeau che l'ospite troverà all'arrivo in camera e con il quale potrà portare a casa un "pezzo" della nostra città.

In collaborazione con Pastiglie Leone, storica azienda dolciaria del Torinese, abbiamo infatti realizzato le "nostre" scatolette di Pastiglie Miste Dissetanti, marchiate Best Quality & Green Class Hotel, per augurare ai nostri ospiti "Un Dolce Soggiorno".

*Sara Nazzari, Sales Rep.*

## rubrica letteraria

Da sempre, in parte per educazione ricevuta e in parte per aver avuto la fortuna di frequentare grandi lettori, ho sempre pensato che rifugiarsi in un bel libro possa essere uno dei migliori modi per impiegare il nostro tempo.

Si può iniziare a leggere da piccoli, si può iniziare a leggere da adulti, si può iniziare a leggere anche in tarda età... ma credo sia importante iniziare a farlo.

Ognuno troverà un mondo da scoprire! Poco importa se si tratta di grandi saggisti, di semplici romanzieri o di improvvisati scrittori. Qualunque sia il genere letterario scelto, credo che affacciarsi al mondo e alle emozioni vissute da altri possa sempre essere un arricchimento e condividere un modo differente di vedere la realtà possa migliorare il nostro.

E penso possa essere un buon suggerimento da dare a tutti e spero con questa piccola rubrica di incuriosire qualcuno a farlo cercando e proponendo, anche attraverso i vostri suggerimenti, libri che abbiano significato qualcosa per qualcuno.

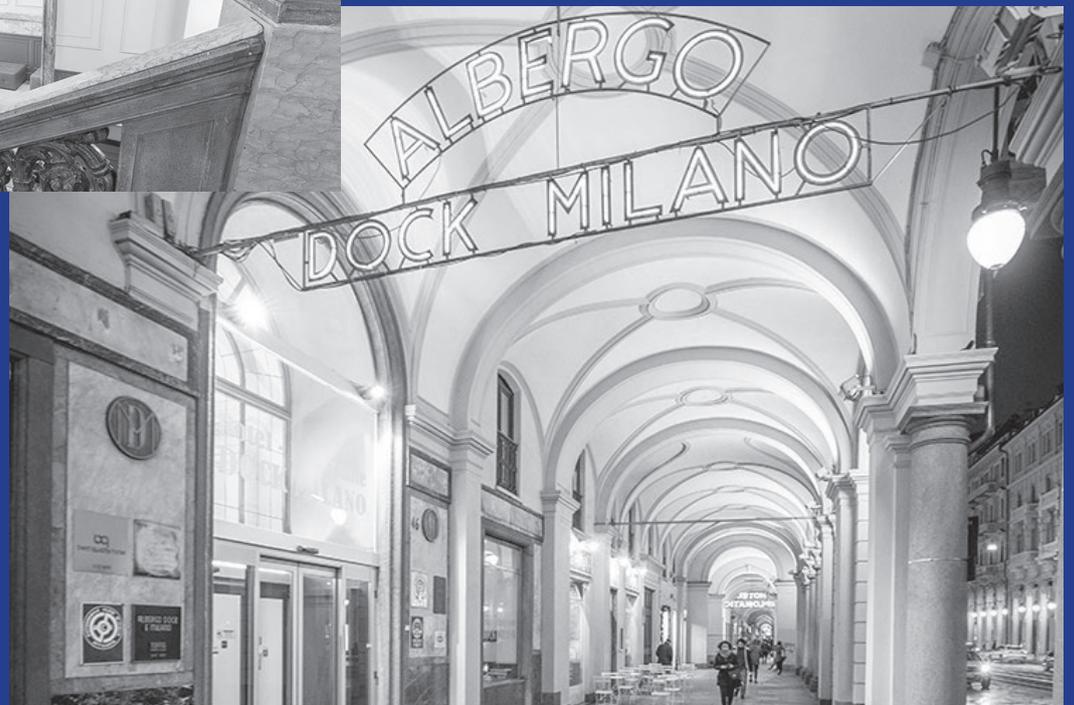
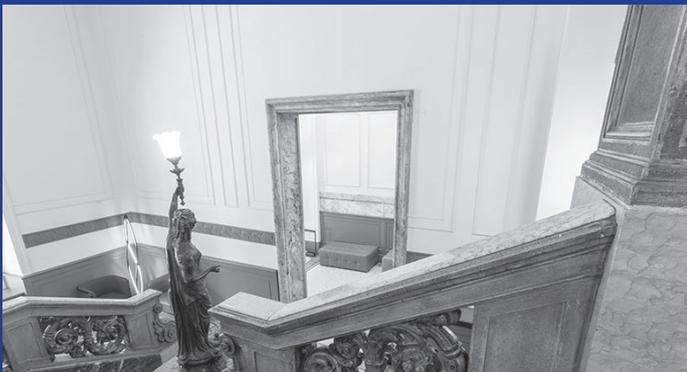
Prendo in prestito le parole di uno dei maestri della letteratura contemporanea, Umberto Eco, che ci dà il suo punto di vista: "Chi non legge avrà vissuto una sola vita: la propria. Chi legge avrà vissuto 5000 anni: c'era quando Caino uccise Abele, quando Renzo sposò Lucia, quando Leopardi ammirava l'infinito. Perché la lettura è un'immortalità all'indietro".

*Andrea Benasciutti, Amministratore Unico*



**“è meglio avere il naso in un libro  
che negli affari altrui”**

## cartoline da...hotel dock milano



# la parola a...

## simone cesaretto

Empatia e lavoro: come fare il pieno di energia positiva.

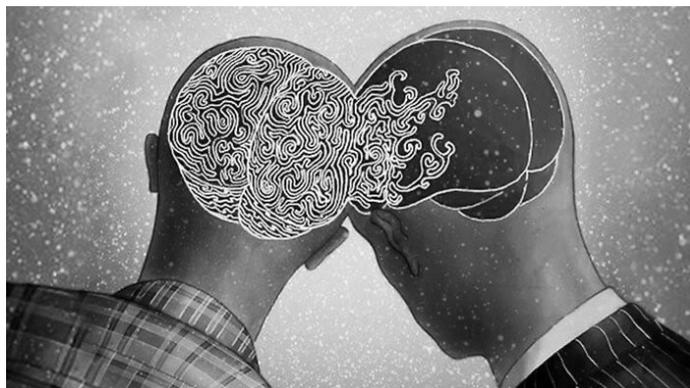
Ciao a tutt\*, sono di nuovo io, Simone Cesaretto, il Duty Manager del Green Class Hotel Astoria.

Quest'anno cade l'anniversario dei miei 20 anni di lavoro nel mondo alberghiero, sono ormai considerabile un veterano e, come tutti sappiamo, lavorare in un hotel non è una cosa semplice. Dobbiamo sempre trovare il giusto equilibrio tra vita personale, le esigenze dei clienti, le eventuali emergenze ed il rapporto con i colleghi e i nostri responsabili. Alle volte il nostro lavoro può essere davvero stressante e faticoso, ma (se lo si fa con la giusta voglia e la giusta mentalità) anche appassionante e gratificante.

Però, per trovare le giuste soddisfazioni ed avere i risultati che noi stessi ci imponiamo, non basta avere le giuste competenze tecniche e professionali, i nostri curricula (se pur fatti di esperienze rilevanti, in molti casi) parlano solo di una parte di noi.

C'è un altro fattore importantissimo che fa la differenza: l'empatia, la nostra capacità di comprendere le esigenze degli altri e molte volte anticiparle (nei limiti dei nostri ruoli).

Metterci nei panni degli altri non è una cosa semplice, né immediata. Richiede impegno, volontà e formazione, ma è una competenza professionale essenziale che ci permette



di offrire un servizio di qualità e di creare valore per i clienti e per l'organizzazione dell'azienda di cui tutti facciamo parte.

I nostri clienti vogliono sentirsi accolti, ascoltati, compresi. Vogliono che i dipendenti di una struttura siano attenti alle loro richieste, alle loro preferenze e alle loro necessità. D'altro canto una buona comprensione del prossimo influisce anche sull'atmosfera lavorativa; influenza il benessere, la motivazione, la produttività e la qualità del lavoro svolto da tutti i componenti del team.

Per concludere, saranno anche 20 anni che farò questo mestiere, ma ancora oggi mi dona davvero molta gioia vedere negli occhi di chi inizia la propria esperienza nel mondo del lavoro quella speranza ed ingenuità e sento come mio dovere cercare di dargli sempre il buon esempio con pazienza e comprensione, affrontando ogni giorno con rinnovato entusiasmo il percorso verso il domani.

*Simone Cesaretto, Duty Manager Hotel Astoria*

**metterci nei panni degli altri non è una cosa semplice, né immediata; richiede impegno, volontà e formazione, ma è una competenza professionale essenziale che ci permette di offrire un servizio di qualità.**

# la parola a... elisa agus

L'importanza della squadra dentro e fuori dal campo.

Buongiorno a tutt\*

Sono di nuovo io...Elisa dell'Hotel Astoria.

Questa volta mi piacerebbe parlarvi di un argomento che è sempre stato fondamentale nella mia vita: la squadra.

Dovete sapere che da piccolina ero molto timida e per questo motivo mio papà mi ha sempre "obbligata" a fare sport. Ho provato dalla danza classica al nuoto, dall'equitazione ai tuffi, ma col tempo ho capito che gli sport individuali non facevano proprio per me e ho deciso di provare a giocare a pallavolo. Da quel momento la mia vita è completamente cambiata: giocare in una squadra mi ha resa socievole ed estroversa (a volte fin troppo), ma al contempo più attenta a ciò che facevo, dal momento in cui ogni mia decisione e/o mossa influenzava il gioco.

Ho imparato ad ascoltare le mie compagne e l'allenatore, a riconoscere la figura del capitano (ho anche avuto la fortuna di ricoprire questo ruolo per quattro anni) e a gestire le emozioni. Tra tutte, però, ciò che di più essenziale ho imparato è l'importanza dei ruoli e la collaborazione tra questi, senza i quali una squadra non esisterebbe.

A tal proposito mi ricorderò sempre una citazione di Julio Velasco, un allenatore considerato quasi un Dio nel mondo della pallavolo:

"L'attaccante schiaccia fuori perchè la palla non è alzata bene. A sua volta l'alzatore non è stato preciso per colpa della ricezione. A questo punto i ricettori si girano a guardare su chi scaricare la responsabilità. Ma non possono chiedere all'avversario di battere facile di modo da ricevere bene. Così dicono di essere stati accecati dal faretto sul soffitto, collocato dall'elettricista in un punto sbagliato. In pratica, se perdiamo è colpa dell'elettricista."

Ho sempre trovato incredibile come con un esempio così semplice e simpatico Velasco sia stato capace di riassumere l'importanza della collaborazione tra i componenti della squadra e di sottolineare quanto incolpare l'altro sia estremamente controproducente.

Ora vi chiedo.....trovate delle somiglianze con il nostro lavoro?

*Elisa Agus, Team Leader Hotel Astoria*

**tra tutte, però, ciò che di più essenziale ho imparato è l'importanza dei ruoli e la collaborazione tra questi, senza i quali una squadra non esisterebbe.**



## work in progress



- I nuovi dispenser sono stati montati nelle camere dei Green Class Hotel e quelli per i Best Quality Hotel sono presto in arrivo.

- Sono previsti lavori di sostituzione della moquette presso gli hotel La Darsena, Dock Milano e Gran Torino.

- Il numero dei collaboratori che lavorano nella sede centrale del Gruppo Best Quality&Green Class Hotel è aumentato; siamo, quindi, alla ricerca di nuovi uffici.

## formazione



In collaborazione con Retorica, agenzia di Marketing e Comunicazione di Riccione, abbiamo definito un ricco e interessante programma di formazione 2023/2024.

A partire dal mese di Settembre il team Best Quality&Green Class Hotel sarà coinvolto in un percorso formativo che prevede un appuntamento al mese per approfondire differenti tematiche in campo Marketing, Brand Identity e Comunicazione.

## fiere e trasferte



In vista dei mesi estivi, anche il calendario fieristico Ho.Re.Ca e Turismo si prende una pausa. Le possibilità di incontro e scambio tra buyers e sellers del settore riprenderanno il prossimo Autunno a partire dagli immaneabili appuntamenti con Hospitality Day e TTG nella tradizionale cornice del Quartiere Fieristico di Rimini.

## angolo dei saluti



Diamo il Benvenuto\* a  
Noemi Carpinteri e Ibtihel Mekni.

Salutiamo con affetto  
Tina Capobianco, Melania Mateescu,  
Majda Messaoudi, Asya Murgolo,  
Morgana Reinero e Samuele Sicura.

hotel gran mogol · hotel dock milano · hotel politecnico · hotel la darsena

hotel astoria · hotel gran torino · hotel candiolo