

ospitando

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



prefazione

Buongiorno ciurma!

Mi riferisco così a Voi...perché alla fine siamo sempre tutti sulla stessa barca...e per la mia grande passione per il mare.

Volevo ringraziarVi per il buon lavoro fatto in questi mesi!

Ci accingiamo alla rotazione per le ferie estive. Ci terrai molto che le persone con ruoli di responsabilità sulle altre -e mi riferisco in particolar modo a Duty Manager, Team Leader e Responsabili Breakfast- prima della partenza si accordassero con i colleghi di altri hotel per eventuali momenti di supporto in caso di difficoltà.

Volevo augurare a tutti la possibilità di trascorrere qualche giorno di riposo e di serenità.

Faccio presente che io presumibilmente sarò reperibile tutto il mese di Luglio e anche quello di Agosto, per cui avvertite pure tutti i collaboratori che possono chiamarmi in qualunque momento e per qualsiasi necessità.

Mi premeva informarVi di un'altra cosa, della quale ho parlato con alcuni di Voi ma probabilmente non con tutti/e.

Quando abbiamo redatto il piano incentivi due anni fa eravamo di fronte ad un quadro economico di un certo tipo.

Il quadro economico è cambiato notevolmente, è cambiata l'economia dell'intera nazione in termini di inflazione, tassi bancari sui mutui e sugli affitti, prezzi dei prodotti, ecc...Motivo per il quale il piano incentivo sarà rivisto, tendenzialmente ridimensionato, e comunque discusso singolarmente con le persone alle quali ritengo debba essere applicato.

Cercherò come sempre di valorizzare il Vostro lavoro, il Vostro impegno e le performance dell'hotel in cui lavorate.

Non mi resta che augurarVi nuovamente buone vacanze e ricordarVi che per qualunque cosa resto a disposizione.

Andrea Benasciutti, Amministratore Unico

brand reputation

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

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	8.6	8.4	9.2
la darsena	8.3	9.0	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	9.0
candiolo	8.2	8.7	8.3	8.3	9.0

risultati

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

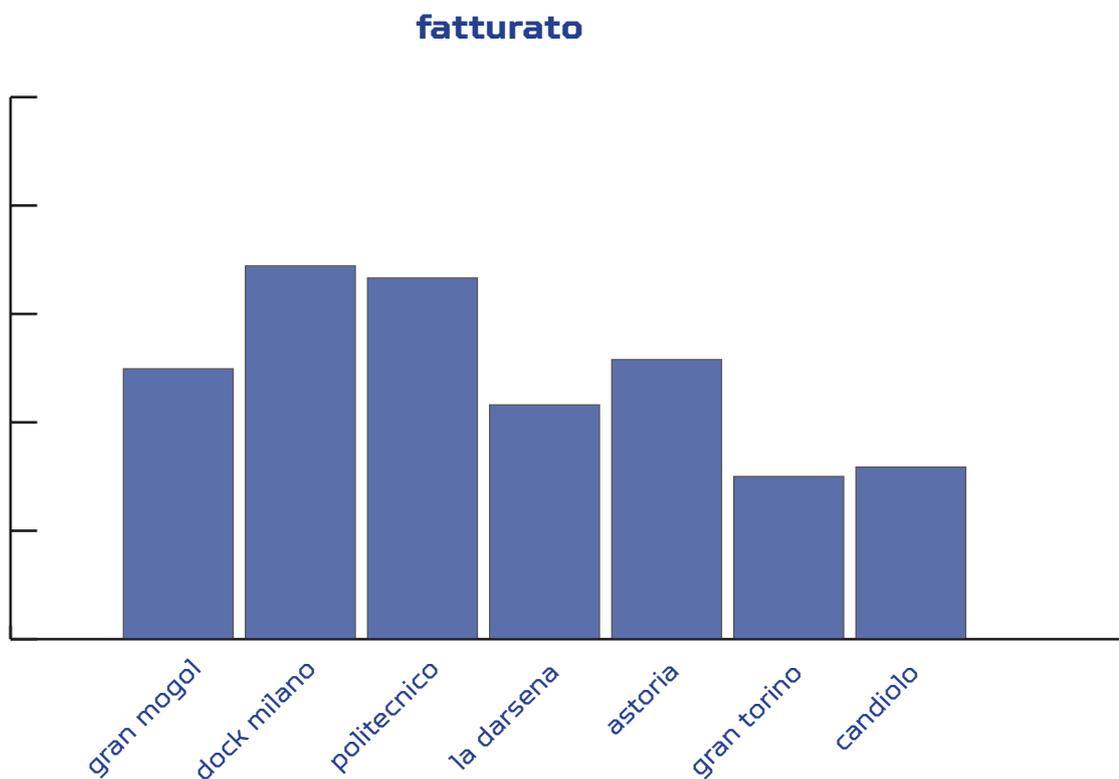
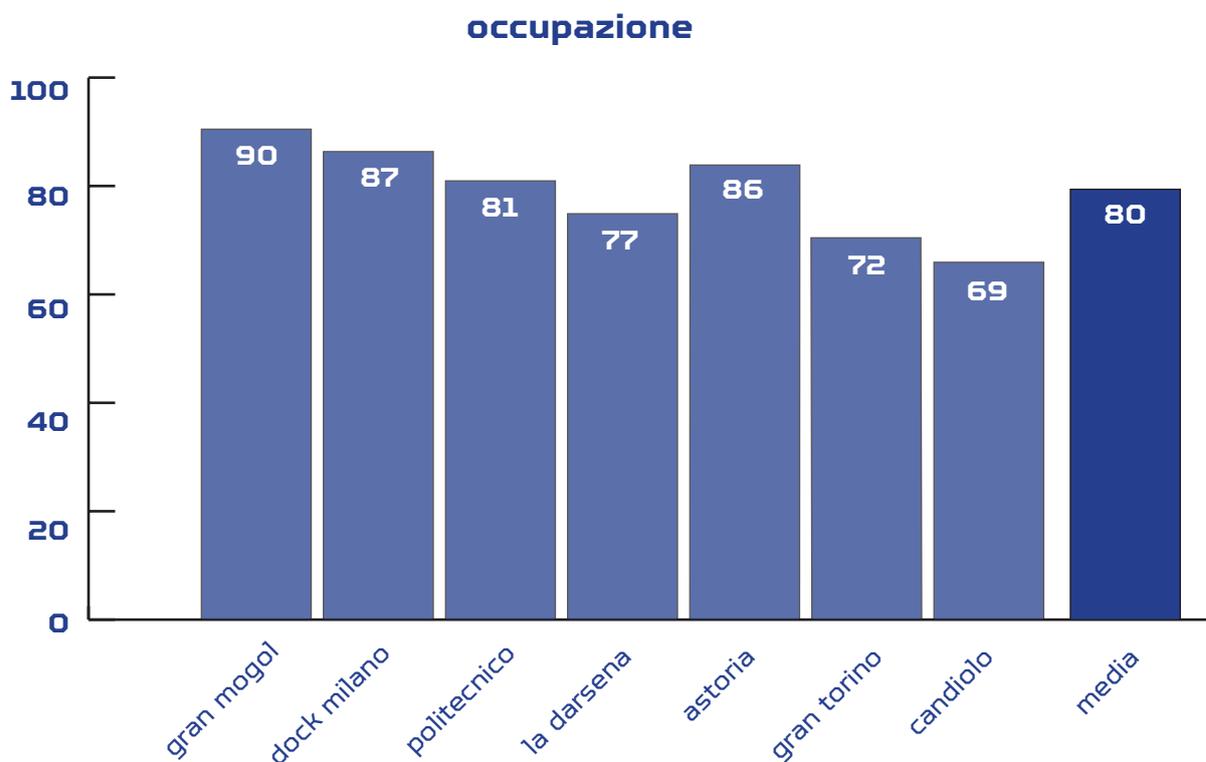


best performance

Miglior Performance del mese
agli hotel **Astoria**, **Gran Torino** e **La Darsena**
che hanno realizzato i migliori risultati in termini di fatturato,
tariffa media di vendita e occupazione
rispetto a tutti i mesi di Giugno passati.
Congratulazioni!

andamento

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



cosa ci attende?

Prosegue anche nel mese di Luglio il ruolo di spicco della musica nel calendario degli eventi del nostro territorio.

Lo Stadio Olimpico Grande Torino risuonerà delle note dei brani più conosciuti di Marco Mengoni, il 5 Luglio, e dei Pinguini Tattici Nucleari, il 19 Luglio.

Come da tradizione, la Palazzina di Caccia di Stupinigi ospiterà dal 4 al 13 Luglio il Sonic Park con la musica dal vivo di artisti nazionali e internazionali in una location suggestiva: dai Simply Red a Madame, dai Placebo a Biagio Antonacci passando per Guè + Emis Killa, con il gran finale di Sting e Black Eyed Peas. Cambio di "casa", invece, per la XX Edizione di Apolide 20/23 Luglio che dall'Area Naturalistica Pianezze di Vialfrè si sposterà alle Lavanderie a Vapore del Parco della Certosa di Collegno dove, fino al 15 Luglio, andrà in scena anche il Flowers Festival con una line-up ricca e variegata.

A conclusione del mese, la città di Torino ospiterà la 108° Edizione del Congresso Mondiale di Esperanto; per un'intera settimana, dal 29 Luglio al 5 Agosto, presso l'Università Politecnico si riuniranno oltre 2000 letterati e studiosi di questa lingua universale ideata per facilitare le comunicazioni internazionali tra i popoli. Anche il nostro Hotel Politecnico fa parte del circuito di strutture coinvolte nell'accomodation di questo grande evento.



Sara Nazzari, Sales Rep.

novità in campo commerciale



Tante le novità in questa Estate 2023 per il Gruppo Best Quality & Green Class Hotel.

Sfruttando la bassa stagione tipica dei mesi estivi della "piazza" Torino abbiamo deciso di intraprendere due progetti molto importanti: il primo in ambito marketing-commerciale, il secondo più operativo.

Dopo i 4 hotel Best Quality tocca al marchio Green Class ad essere sottoposto al restyling dei propri siti web, sia quello di gruppo che quello dei singoli hotel (Astoria, Gran Torino e Candiolo). Il progetto per la nuova veste grafica, fresca e moderna, è stato affidato all'agenzia di Comunicazione e Marketing Retorica, partner romagnolo con cui stiamo collaborando con successo su più fronti; la messa online è prevista per il mese di Ottobre.

Dalle vetrine web delle nostre strutture spostiamoci nel back office dove un importante passo verso il cambiamento sta per essere compiuto: nei prossimi mesi il personale di tutti gli hotel del Gruppo sarà, infatti, impegnato nell'onboarding in un nuovo software gestionale cloud all-in-one che andrà a sostituire i nostri attuali PMS e Channel Manager nell'ottica di snellire e facilitare le procedure dei ricevimenti delle nostre strutture.

Sara Nazzari, Sales Rep.

rubrica letteraria

L'isola dell'abbandono - Chiara Gamberale - 2019

In questo libro c'è Arianna.

Ma poi ci sono anche Stefano, Di, il Dottor Massimini, Emanuele. Ma soprattutto ci sono i disegni di Arianna: "Pilù" e "Naso torna sempre".

Pilù ha un umorometro che diventa blu quando improvvisamente viene attraversato da un brutto pensiero, e si ricopre di brillantina quando, al contrario, si scopre felice.

E poi c'è Naso, che sparisce ma torna sempre, come quelle persone che capita di incontrare nella vita, che tornano ma non riescono a restare mai, facendoci illudere di preferire l'attesa alla solitudine.

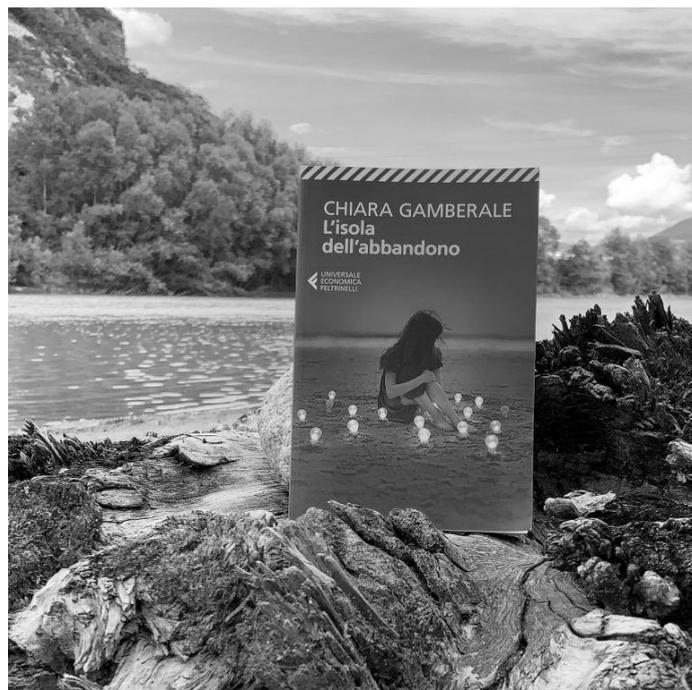
E se invece la paura dell'abbandono si trasformasse nel coraggio di lasciare andare?

Probabilmente, come in questo romanzo, si verrebbe travolti dall'irruenza della vita: una persona nasce e un'altra muore, un amore inizia e poi semplicemente finisce. Lì dove era cominciato. In questo caso, in una piccola isola della Grecia, Naxos, in cui l'abbandono risuona già nel nome.

Sembra infatti che l'espressione "piantare in asso" si debba a Teseo che, uscito dal labirinto grazie all'aiuto di Arianna, anziché riportarla con sé da Creta ad Atene, la lasciò sull'isola.

In Naxos: in asso, appunto. Proprio come accade alla nostra protagonista.

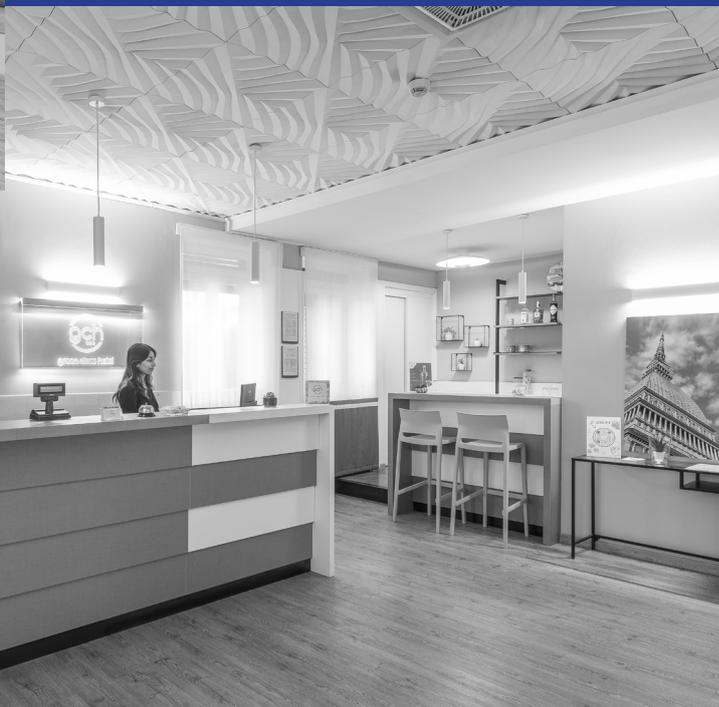
Dedicato a tutti coloro che hanno paura di perdere il filo.



un libro ben scelto ti salva da qualsiasi cosa, persino da te stesso
(Daniel Pennac)

Valentina Marsala, Duty Manager Hotel La Darsena

cartoline da...hotel gran torino



la parola a... valentina marsala

Generazione Y

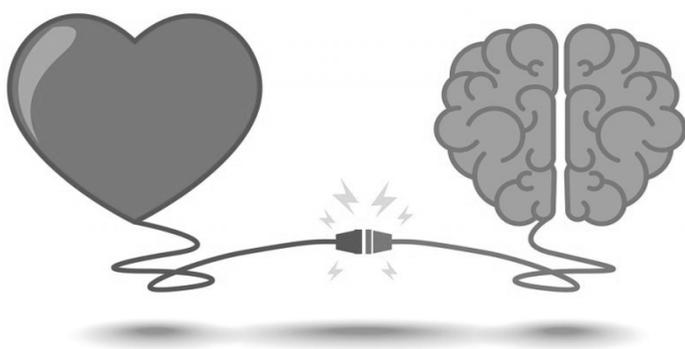
“Cosa vuoi fare da grande?”

“L’archeologa!” rispondevo in maniera sicura dall’alto dei miei 8 anni di età, probabilmente dopo aver visto troppe volte Stargate. Oggi, ripercorrendo la strada che i giorni hanno creato passando uno dopo l’altro, mi viene da sorridere pensando a quella piccola me che si immaginava correre con un faro sulla testa tra i corridoi di un’antica piramide e non di certo tra quelli di un hotel.

Che generazione strana, la mia.

I millennials o generazione Y.

Gli ultimi ad utilizzare le matite per riavvolgere il nastro delle cassette che inserivamo nei walkman ma i primi ad ascoltare la musica in streaming con una connessione wi-fi, gli ultimi a conoscere l’attesa di una lettera ma i primi ad utilizzare la messaggistica istantanea, gli ultimi degli stage non retribuiti ma i primi ad abbracciare i tre anni di apprendistato.



Una generazione lontana da chi c’era prima e allo stesso tempo distante da chi è venuto dopo.

Cresciuti in una perenne transizione, con l’obiettivo di camminare dritti e indipendenti in un sentiero che era tracciato da quelle che poi avremmo riconosciuto come le prime responsabilità.

E mentre le nostre spalle imparavano parole come “sacrificio” e “impegno”, la leggerezza rimaneva un passo indietro ma senza abbandonarci mai. Sempre e comunque guidati da un sentimento ormai in disuso: la passione. Quella che, con queste poche righe, vorrei augurare a tutti di avere sempre: nel lavoro, nella vita privata, mentre per l’ennesima volta ripeterete “la colazione è servita dalle 7.00 alle 10.30” o mentre sceglierete un libro da portare nel prossimo viaggio.

Seguirla è come possedere una bussola che ci fa rimanere fedeli a noi stessi; oltre i consensi, i followers o le visualizzazioni.

Senza filtri ma con una direzione, anche se ogni tanto la strada si perderà e ci sorprenderemo a chiederci: “Ma era questa la vita che sognavo da bambino?”

Valentina Marsala, Duty Manager Hotel La Darsena



sempre e comunque guidati da un sentimento ormai in disuso: la passione, seguirla è come possedere una bussola che ci fa rimanere fedeli a noi stessi, oltre i consensi, i followers o le visualizzazioni.

la parola a... patrizia de mare

Giovani Wannabe

Ciao a tutti, sono di nuovo Concetta, Team Leader dell'Hotel La Darsena.

Quest'oggi vorrei collegarmi al mio ultimo articolo dell'edizione di Novembre riguardo l'importanza del Team Working e quindi lascio con piacere la parola a Patrizia, un pilastro della mia squadra del ricevimento.

Buongiorno a tutti i *giovani wannabe* che popolano le sale colazione e le reception nei turni diurni e notturni di BQH e GCH. Sono Patrizia, uno dei tanti ingranaggi di questa catena, attualmente di stanza in reception a La Darsena.

Oggi in questo breve spazio rendiamo omaggio a tutti i *mille-nials* e parte della *generazione z*, senza i quali non ci sarebbe la *"produzione al netto iva di ieri"*, che in questo non troppo roseo periodo storico intraprendono questo viaggio dell'eroe verso il posto fisso, cercando di conquistarsi l'indipendenza e la libertà, talvolta accettando condizioni e compromessi non sempre soddisfacenti o edificanti.

Lavorativamente si può dire che L'Italia non sia un paese per giovani.

Molti di noi, mentre lavorano, studiano per laurearsi e altri cercano ulteriori escamotage per arrotondare e arrivare a fine mese. C'è chi vive da solo e chi vorrebbe l'indipendenza, chi vive con i genitori, chi con il/la compagno/a, *Chi vive in baracca, chi suda il salario, Chi ama l'amore e i sogni di gloria*. Anche i pochi che concretizzano il lavoro dei sogni, saltellano comunque ripetuta-

mente di contratto in contratto, sperando di raggiungere quella chimera che dà la possibilità di comprare la casa senza garante. La società insegna che per essere pienamente realizzato devi nascere, crescere, trovare *un centro di gravità permanente* con contratto a tempo indeterminato e sistemarti.

Se si parla poi di lavoro a contatto con il pubblico, come nel nostro caso, allora alla disciplina alberghiera, bisogna aggiungere la cordialità e la compostezza di Csaba Dalla Zorza.

Quanto è difficile essere un buon padrone di casa, quando il lavoro ti si presenta sotto forma di cliente irrispettoso.

In fase di formazione ai nuovi cadetti raccontiamo che è tutto idilliaco finché non dobbiamo gestire il *"Io ho viaggiato per il mondo e non mi è mai capitato di dover pagare al check-in, quindi non pago"* di turno.

Così tutti noi cresciamo e impariamo insieme ai nuovi commilitoni, come si diventa adulti, e come restare stoicamente imperterbabili tra una ricevuta in negativo e una recensione su Tripadvisor.

E quando, a fine mese, gli sforzi vengono almeno in parte ripagati, ti ritrovi a pensare che ne vale la pena perché, anche se per poco, ti senti già più grande ed autorealizzato.

Patrizia De Mare, addetta al ricevimento Hotel La Darsena



se si parla di lavoro a contatto con il pubblico, come nel nostro caso, alla disciplina alberghiera bisogna aggiungere la cordialità e la compostezza di Csaba Dalla Zorza.

work in progress



- I nuovi dispenser degli hotel Best Quality sono arrivati ed è in corso il loro montaggio.
- Al Dock Milano sono iniziati i lavori che doteranno l'hotel di un secondo ascensore.
- Continua la ricerca dei nuovi uffici per la sede del Gruppo Best Quality & Green Class Hotel.

formazione



E' stato fissato per le giornate di lunedì 25 e martedì 26 Settembre il primo incontro del nuovo percorso di formazione 2023/2024 per il Gruppo Best Quality & Green Class Hotel in collaborazione con Retorica.

L'argomento della prima lezione sarà *Da Hotel a Brand*, ovvero un approfondimento su com'è cambiato il modo di intendere marketing e comunicazione con il web nel mondo Hotellerie.

fiere e trasferte



Dal 21 al 23 Settembre Torino ospiterà la XIV Edizione del World Tourism Event for World Heritage Sites. Palazzo Carignano ospiterà lo spazio espositivo dedicato ai siti Patrimonio Mondiale e un ricco programma di approfondimenti sui temi di attualità legati al turismo e alla conservazione, promozione e valorizzazione di questi siti.

Nella giornata di giovedì 21 si svolgerà anche il Workshop B2B per l'incontro tra buyers internazionali e sellers italiani a cui il Gruppo Best Quality & Green Class Hotel parteciperà.

angolo dei saluti



Diamo il Benvenuto* a
Matteo Banche Niclot e
Franco Gabriel Ortellado Soto.

Salutiamo con affetto
Noemi Carpintieri.

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