

# ospitando

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



## prefazione

Buongiorno a tutt\*! Bentornat\* dalle vacanze per chi è già operativo...gli ultimi rientreranno tra pochi giorni. Poco più di un anno fa abbiamo cominciato questa iniziativa del giornalino interno esattamente con questo testo: "Buongiorno a tutt\*."

*Da tempo avevamo l'idea di creare uno strumento che ci permettesse di comunicare a tutti i nostri collaboratori una serie di informazioni sull'andamento attuale del lavoro, sui progetti che seguiamo con attenzione e su altri temi che riteniamo utile che siano condivisi, non solo banalmente per tenerVi aggiornati, ma soprattutto per cercare di avere interessanti spunti di riflessione da parte Vostra".* Penso che, in realtà, si sia andati ben oltre a quelle che erano le premesse iniziali, che erano tendenzialmente quelle di comunicare - non solo ai collaboratori più stretti ma anche al resto del personale - le nostre iniziative, i nostri risultati e un'altra serie di informazioni operative; ad esempio, credo che alcune delle cose scritte da Voi siano state di particolare interesse sia per farVi conoscere meglio che per suggerire spunti e riflessioni a colleghi e collaboratori.

Capita, però, che non tutti abbiano la stessa visione delle cose e credo che ogni punto di vista su questa iniziativa sia assolutamente legittimo. E, viste le difficoltà a volte nel raccogliere il materiale per la pubblicazione, mi sono interrogato sull'utilità di portare avanti il nostro piccolo progetto editoriale e, al di là del mio punto di vista, mi sono domandato se per Voi sia ancora interessante.

Vorremmo confrontarci con Voi per sapere cosa ne pensate e avere una misura dell'interesse che ruota intorno a questa iniziativa; abbiamo pensato che la cosa più semplice sia fare un veloce sondaggio in forma anonima in modo tale da raccogliere circa 100 voti dei nostri potenziali lettori e aiutarci, così, a capire in quale direzione andare (per le modalità chiedete al/vostro\* Duty Manager). Per il resto, auspicando che questo non sia l'ultimo numero, volevo farVi i complimenti per i risultati della stagione estiva! Spero di trovare tutt\* carichi ed entusiasti per affrontare il nuovo anno commerciale che sta per ripartire e che sarà ricco di iniziative formative e di cambiamenti per apportare al nostro progetto di Ospitalità una valorizzazione sempre maggiore.

*Andrea Benasciutti, Amministratore Unico*

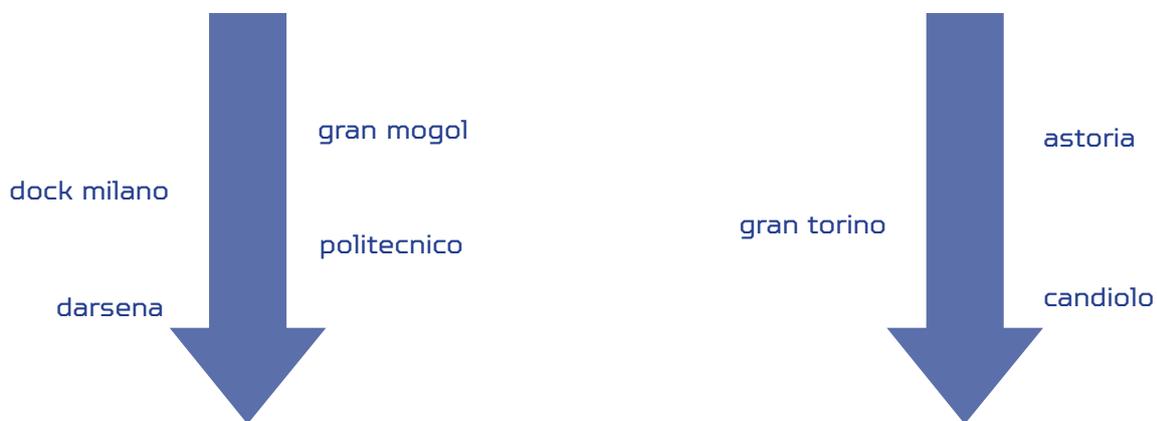
# brand reputation

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

| hotel       | punteggio globale | pulizia | servizi | qualità/prezzo | staff |
|-------------|-------------------|---------|---------|----------------|-------|
| gran mogol  | 8.3               | 8.7     | 8.3     | 8.3            | 9.2   |
| 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     | 8.0            | 9.0   |
| candiolo    | 8.3               | 8.7     | 8.3     | 8.4            | 9.0   |

## risultati

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



La Direzione, consapevole del periodo di bassa stagione e nonostante il risultato in negativo, è soddisfatta della produzione realizzata nel mese appena concluso.

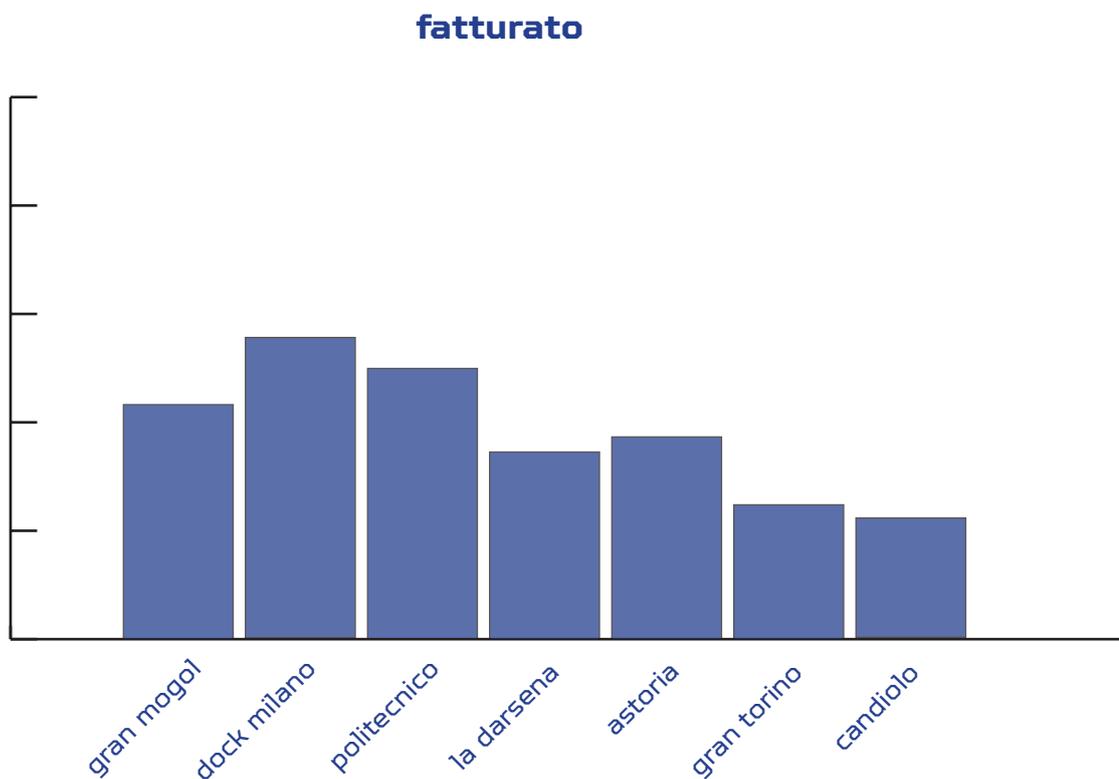
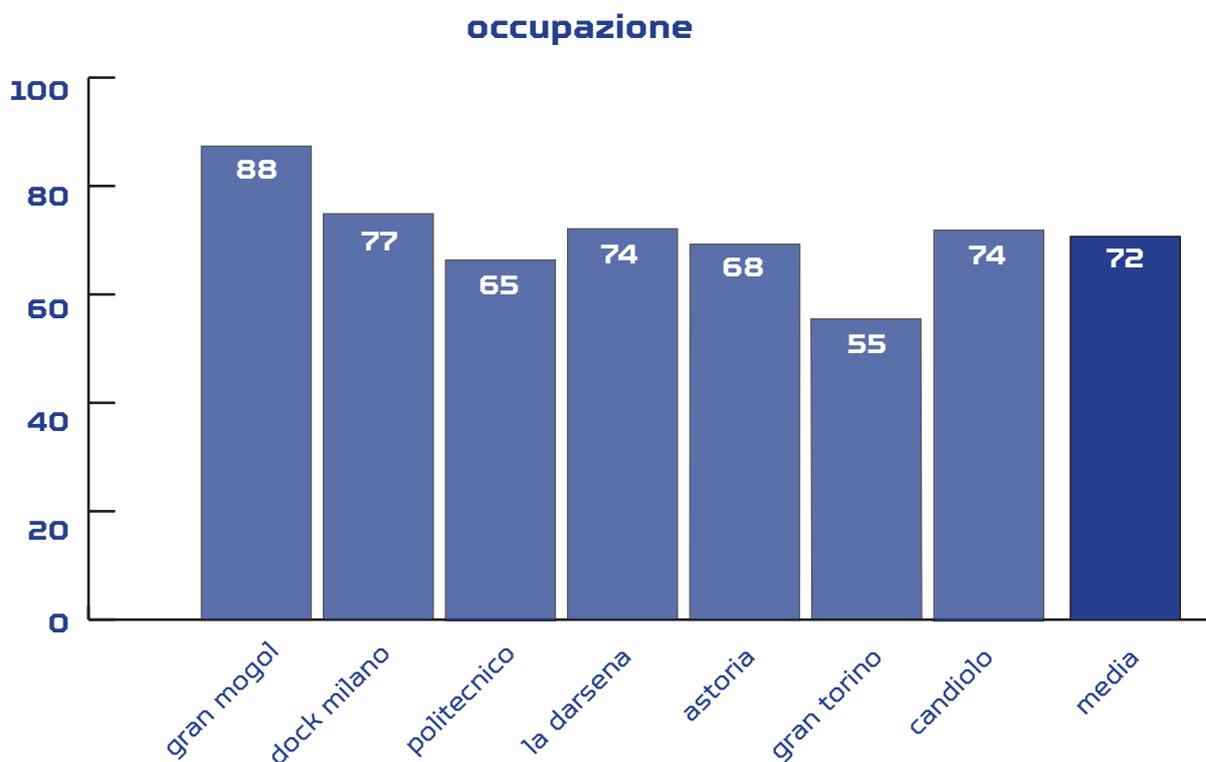


## best performance

Miglior Performance del mese a:  
**Giulia Fedele e Anastasia Pavesio**  
rispettivamente Duty Manager e Team Leader  
del Green Class Hotel Candiolo.  
**Congratulazioni!**

# andamento

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



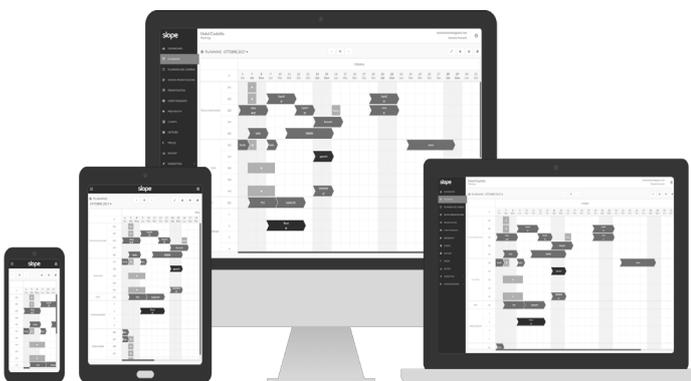
## cosa ci attende?

Dopo un Agosto caratterizzato da ritmi più lenti, nel mese di Settembre tutto riparte - scuola, lavoro, eventi - e l'occupazione delle strutture del Gruppo Best Quality & Green Class Hotel è già in risalita. Le manifestazioni che animeranno la città di Torino spazieranno dallo sport alla musica, dalla medicina alla cultura per accontentare un pubblico vasto e variegato. Dopo la pausa estiva il Lingotto Fiere riapre i battenti dei suoi spazi espositivi e del centro congressi con un ricco programma: l'edizione autunnale di Abilmente, la fiera della creatività, la tradizionale Euromineralexpo, il 20° Congresso Italiano sulle Neuroscienze e l'85°, sempre a livello nazionale, di Medicina del Lavoro. Nel 2023 ha fatto ritorno in Italia il Cirque du Soleil e i numeri acrobatici di alto livello che hanno reso famoso questo spettacolo in tutto il mondo andranno in scena al Palalpitour dal 28 Settembre all'1 Ottobre. Anche il turismo avrà il suo spazio a Torino in questo mese: dal 21 al 23 Palazzo Carignano ospiterà la 14° Edizione del World Tourism Event for World Heritage Sites, con uno spazio espositivo dedicato ai Siti Patrimonio Unesco e il workshop B2B riservato a buyer e seller del settore; ad Expocasa, fiera su arredamento e interior design, verrà allestito per la prima volta un percorso di visita dedicato al mondo alberghiero e turistico-ricettivo. E infine, 16 e 17 Settembre sguardi rivolti verso l'alto per assistere allo spettacolo delle Frecce Tricolori che, in occasione del Centenario dell'Aeronautica Militare, sorvoleranno il cielo della nostra città.



*Sara Nazzari, Sales Rep.*

## novità in campo commerciale



L'importante novità in campo commerciale preannunciata nel numero di Luglio di Ospitando è avvenuta proprio a inizio mese. Venerdì 1 Settembre il Green Class Hotel Astoria ha compiuto il passaggio in Slope, il software all-in-one che d'ora in poi svolgerà - in primis nella struttura di Via XX Settembre e via via anche in tutte le altre - il compito sia di PMS che di Channel Manager. La ragione che ha spinto la Direzione a compiere un passo, importante e delicato al tempo stesso, è stata quella di dotare i ricevimenti degli hotel del Gruppo di un gestionale moderno, intuitivo e performante che possa semplificare e velocizzare l'operatività quotidiana.

Come tutti i cambiamenti anche questo ha richiesto - in fase di formazione e onboarding - e continua a richiedere - in questi primi giorni di passaggio - impegno, adattamento al nuovo e capacità di problem solving da parte sia del Team dell'Hotel Astoria che di quello degli uffici centrali che hanno unito le forze per compiere questo passo per primi e "spianare" la strada agli hotel che entreranno in Slope nei mesi a venire. Prossimi passaggi al nuovo gestionale previsti il 28 Settembre per l'Hotel Dock Milano e il 29 Settembre per l'Hotel Gran Mogol.

*Sara Nazzari, Sales Rep.*

# rubrica letteraria

Amo leggere i romanzi.

Polizieschi, d'amore, storici.

Basta che raccontino storie, vite di altri, immaginarie o reali.

Pagina dopo pagina (di carta stampata), con il pensiero evado dalla mia vita e mi rifugio, per il tempo della lettura, in quella dei protagonisti condividendone le emozioni raccontate.

Ho "conosciuto" Chiara Gamberale come scrittrice comprando, solo perchè incuriosita dalla copertina, il suo libro *Le luci nelle case degli altri* (2010 - Oscar Mondadori).

Ho amato la storia e il suo modo di raccontarla e, come mia abitudine, entusiasta della lettura ho subito acquistato in serie molti altri suoi romanzi.

Quello per il quale vorrei spendere giusto due parole è *Per dieci minuti* (2013 - Universale Economica Feltrinelli).

E' la storia di un cambiamento, necessario ma spaventoso, per affrontare il quale a Chiara, la protagonista, la terapeuta propone il "gioco dei dieci minuti": per un mese, per dieci minuti al giorno, tutti i giorni, dovrà fare una cosa nuova, mai fatta prima.

Per uscire dalla comfort zone e abbandonare le abitudini.

Per liberarsi dalle paure e confrontarsi con il nuovo.

E tornare a vivere.

Questo libro non è altro che il diario di quel mese e al tempo stesso un invito per tutti ad accogliere realtà che pensiamo non facciano per noi e che, invece, possono sorprenderci.

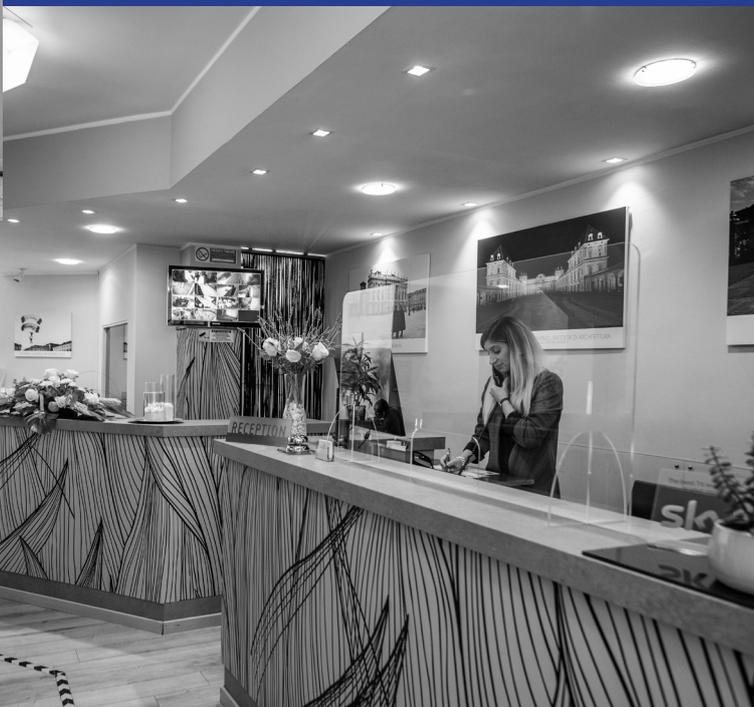
*Sara Nazzari, Sales Rep.*



ogni lettore, quando legge, legge se stesso. L'opera dello scrittore è soltanto uno strumento offerto al lettore per permettergli di discernere quello che, senza libro, non avrebbe forse visto in se stesso.

[Marcel Proust]

## cartoline da...hotel la darsena



# la parola a... alessandra gravina

## Il Viaggiatore 3.0

Bentrovati!

Sono Alessandra Gravina, Duty Manager del Best Quality Hotel Gran Mogol e affronto qui un tema attualissimo per noi: il Viaggiatore 3.0!

La tecnologia, si sa, ha invaso anche il nostro settore. Oggi abbiamo, infatti, a che fare con il Viaggiatore 3.0...e siamo in realtà noi stessi Viaggiatori 3.0!

Vediamo sempre più portali specializzati in viaggi assieme a blog di appassionati che stanno affiancando e spesso sostituendo le guide turistiche cartacee. Basta un click e ci si apre davanti un mondo di informazioni: video, immagini, recensioni, storie, promozioni, notizie in tempo reale.

Il turista organizza la vacanza in base alle proprie esigenze scegliendo le offerte che più rispondono alle proprie necessità...sì... ma con qualche mezzo in più per fare in autonomia!



**insomma, tutto a portata di smartphone! le vacanze si pianificano da casa in tempo reale e senza tanti fronzoli. si sceglie, si prenota e si paga.**

E' finita l'era della macchina fotografica...spazio all'iPhone di ultima generazione.

Al volo si sta attenti grazie al comparatore di prezzi che aiuta a risparmiare e poi via di QR Code per mostrare la carta d'imbarco al gate.

Per non parlare di Google Translate che salva la vita in caso di emergenze...ed è molto più pratico di un dizionario tascabile.

Insomma, tutto a portata di smartphone!

Le vacanze si pianificano da casa in tempo reale e senza tanti fronzoli. Si sceglie, si prenota e si paga.

Ma l'Hotellerie è davvero allineata a questo tipo di turismo?

Quali sono le mosse da fare per anticipare i bisogni del Viaggiatore 3.0?

Allinearsi al mercato è l'unico modo per rimanere sempre al passo e aggiornati, sia come lavoratori che come azienda. Meglio farsi un esame di coscienza, allora, e non perdersi le migliori fiere del settore...perchè il nuovo "io ho viaggiato in tutto il mondo e la carta di credito non me l'hanno mai chiesta" 4.0 è dietro l'angolo e il settore è che sia più pignolo che mai.

*Alessandra Gravina, Duty Manager Hotel Gran Mogol*



# la parola a...

## doina izman

Iniziative della catena per stare al passo con il Viaggiatore 3.0

Ciao a tutti, sono Doina, Team Leader del Best Quality Hotel Gran Mogol e mi collego all'articolo di Alessandra per andare più a fondo su quali siano effettivamente le iniziative intraprese dalla nostra catena per anticipare i bisogni del Viaggiatore 3.0.

Il viaggiatore è sempre più esigente oggi; grazie alle numerose piattaforme online paragona probabilmente almeno 20 strutture prima di prenotare la sua scelta definitiva! Secondo quali criteri? Sono sicuramente molteplici: c'è chi scorre e analizza le recensioni, chi sfoglia le immagini delle camere e chi filtra le strutture in base a specifici servizi di cui ha necessità.

Il fulcro centrale per noi dell'Hotellerie è catturare l'attenzione del nostro cliente e anticipare quelli che possono essere i suoi desideri! Ormai è un anno che la nostra squadra ha iniziato un percorso molto interessante e produttivo sulle piattaforme social Instagram e Facebook promuovendo ciascun hotel, i suoi servizi e la città! Già, non è sufficiente promuovere solamente l'hotel, ma anche la nostra magnifica città: in questo modo andiamo a creare il desiderio di visitare, ancor prima di essere scelti come hotel! E quale posto migliore rispetto ai social per attirare i nostri possibili clienti?

Una volta attirata l'attenzione del cliente è necessario promuoversi in maniera efficace facendo leva sui punti di forza di ciascun hotel: la posizione, la professionalità dello staff, la comodità delle nostre camere, ecc. Tutto ciò che ci caratterizza deve arrivare al nostro viaggiatore in maniera semplice, riassuntiva, ma allo stesso tempo accattivante!

Ed è a tal proposito che la catena si è affidata all'agenzia di marketing e comunicazione Retorica per rinnovare i nostri siti web rendendoci ancor più competitivi sul mercato.

Allinearsi al mercato e alle sue evoluzioni è una forte prerogativa dell'azienda: a fine Settembre parte dello staff inizierà un percorso di formazione, sempre in collaborazione con Retorica, che ci auguriamo faccia riflettere tutti sull'importanza della continua necessità di adattarsi all'evoluzione del mercato!



una volta attirata l'attenzione del cliente è necessario promuovere in maniera efficace facendo leva sui punti di forza di ciascun hotel. tutto ciò che ci caratterizza deve arrivare al nostro viaggiatore in maniera semplice, riassuntiva, ma allo stesso tempo accattivante.

*Doina Izman, Team Leader Hotel Gran Mogol*



## work in progress



- Sono iniziati i lavori di rifacimento dei bagni del 3° piano dell'Hotel La Darsena.
- All'Hotel Dock Milano proseguono i lavori di installazione del secondo ascensore.
- La ricerca dei nuovi uffici per la sede del Gruppo Best Quality & Green Class Hotel è ancora in corso.

## formazione



Oltre al progetto con Retorica in partenza a fine Settembre, c'è la possibilità che venga attivato un secondo percorso formativo dedicato alla figura del Manager. A tal fine è stato fissato per lunedì 4 Ottobre presso il Best Quality Hotel La Darsena un incontro preliminare di 2 ore tra un coach e i Responsabili dei 7 hotel del Gruppo per raccogliere le loro esigenze formative allo scopo di definire e proporre un programma didattico ad hoc.

## fiere e trasferte



Con l'Autunno riprende anche il calendario delle fiere di settore. I primi appuntamenti da non perdere sono: *Expocasa* (Lingotto Fiere dal 30 Settembre all'8 Ottobre) che, come anticipato nell'articolo di pagina 4, quest'anno dedica un percorso espositivo anche al settore alberghiero e il TTG, dall'11 al 13 Ottobre nella tradizionale sede della Fiera di Rimini, anticipato da Hospitality Day il 10 Ottobre, una giornata di incontri, scambi e approfondimenti sul tema dell'Ospitalità.

## angolo dei saluti



Diamo il Benvenuto\* a  
Rosette Phemba Ndembe e  
Jessica Tricarico.

Salutiamo con affetto  
Elisa Bracco.