Trovare personale qualificato è una delle sfide più complesse per chi gestisce un hotel. Affidarsi a un partner qualificato e affidabile può fare la differenza. Intervista ad Alessandro Cetti, Amministratore Unico di Outsourcing Group Spa



La qualità in hotel **si costruisce dietro le quinte**



Alessandro Cetti, Amministratore Unico di Outsourcing Group Spa



La General Manager dell'azienda, Adriana Cirulli

Da cooperativa di lavoro a società per azioni con settecento dipendenti: la parabola di Outsourcing Group riflette l'evoluzione stessa del mercato dei servizi alberghieri in Italia. Nata con l'obiettivo di creare occupazione e risolvere le criticità operative degli albergatori, l'azienda ha progressivamente esteso il proprio raggio d'azione fino a coprire l'intera filiera del facilities management e a garantire una presenza capillare su scala nazionale. Ne parliamo con Alessandro Cetti, Amministratore Unico di Outsourcing Group Spa.

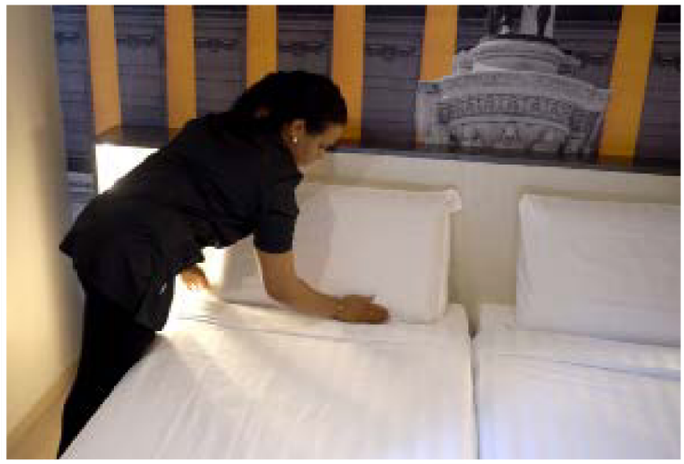
L'azienda opera nel settore da oltre 25 anni: come si è evoluta nel tempo e quali sono stati i passaggi chiave che ne hanno segnato la crescita?

Outsourcing Group nasce circa trent'anni fa dall'idea di creare nuovi posti di lavoro, partendo da una cooperativa. Nel tempo ci siamo evoluti acquisendo competenze e risolvendo le problematiche che gli albergatori incontravano: la nostra missione era proprio quella di trovare soluzioni nel minor tempo possibile. Grazie all'impegno costante di tutto lo staff, ogni sfida è diventata un patrimonio di esperienza. Gli anni ci hanno portato ad aggiornarci non solo sul piano operativo ma anche su quello fiscale e normativo, per garantire maggiore sicurezza sia agli albergatori che ai dipendenti: siamo passati da cooperativa a Srl, da cinquanta addetti a duecento, fino all'ultimo importante passo dello scorso anno, quando ci siamo trasformati in Spa. Nel frattempo, i dipendenti sono cresciuti fino a settecento, con cinque Area Manager e venti impiegate distribuite tra gli uffici di Roma e Milano.

Dall'housekeeping alla ristorazione, dal portierato al facchinaggio, alla manutenzione: coprite l'intera operatività di un hotel. È stata una scelta strategica fin dall'inizio?

La crescita è avvenuta in modo naturale, seguendo le esigenze degli albergatori. Risolvendo i problemi che incontravano di volta in volta,









Il personale di Outsourcing Group garantisce efficienza e continuità di servizio nelle strutture che si affidano all'azienda

ci siamo specializzati progressivamente in tutte le discipline che concorrono al buon funzionamento di una struttura, andando ben oltre il solo rifacimento delle camere.

Gestire servizi così centrali per l'esperienza dell'ospite significa diventare, di fatto, parte integrante del team di un hotel. Come costruite e mantenete nel tempo questo rapporto di fiducia con le strutture?

Solo lavorando come veri partner si possono soddisfare le esigenze di una struttura e diventarne un punto di riferimento stabile. La fiducia si costruisce nel tempo, rispettando i ruoli di ciascuno e crescendo insieme. Non a caso abbiamo commesse che durano da anni. Un elemento fondamentale è anche il rispetto di tutte le scadenze fiscali e, prima di tutto, delle persone che lavorano con noi.

Quando un hotel esternalizza un servizio, la qualità percepita dall'ospite resta comunque a nome della struttura. Come monitorate e garantite gli standard promessi?

Abbiamo messo in campo una task force dedicata proprio al mantenimento della qualità. Oltre alla governante presente in struttura, cinque Area Manager si occupano del monitoraggio sul campo: ogni mese trascorrono due giorni presso le strutture per verificare l'andamento del servizio e intervenire dove necessario. A questo si aggiunge il controllo della nostra General Manager Adriana Cirulli che periodicamente si presenta come semplice cliente - prenotando sempre con nomi diversi - per verificare in prima persona che la catena operativa rispetti gli standard previsti.

Il panorama ricettivo italiano è fortemente caratterizzato dalla stagionalità. Riuscite a garantire la stessa qualità del servizio anche nei momenti di picco?

Per fortuna riusciamo sempre a garantire personale affidabile anche nelle fasi stagionali più impegnative e questo proprio grazie alle nostre 20 segretarie impegnate quotidianamente nella ricerca e nella selezione delle risorse umane.

Nell'hospitality la qualità del servizio dipende in larga misura dalle persone. Come formate e fidelizzatei professionisti che lavorano per voi?

La formazione è parte integrante della nostra catena operativa: ogni nuovo addetto viene affiancato e istruito secondo gli standard che ci siamo dati nel tempo. Sul fronte della fidelizzazione, invece, il segreto è semplice: rispetto e puntualità nei pagamenti. Può sembrare scontato, ma stando a quanto ci riferisce il personale, non lo è affatto.

Quali sono le principali tendenze che state osservando nel settore? Gli albergatori italiani hanno cambiato approccio nei confronti dell'outsourcing?

Agli inizi c'era una certa diffidenza, superata nel tempo soprattutto grazie alla convenienza economica del modello. Negli ultimi anni, però, quella diffidenza è in parte tornata. Alcune società del settore - anche di dimensioni rilevanti - non versavano i contributi ai dipendenti, scaricando di fatto il problema sugli albergatori, che in quanto coobbligati solidali si sono trovati a dover coprire somme anche considerevoli. Molti hanno scelto di conseguenza di rientrare nelle assunzioni dirette. È una dinamica che penalizza gli operatori seri, ma che ci ha anche spinto a puntare ancora di più sulla trasparenza e sulla correttezza gestionale come elementi distintivi.