



# Un approccio integrato ai servizi per l'hôtellerie

*Dal soft facility management alla vigilanza: tutte le soluzioni di successo per gestire le esigenze operative e di security in albergo*

■ di GIORGIO BINI

**A destra,**  
Marco Sani, Marketing & Sales  
Director di Sicuritalia

**N**egli ultimi anni il settore alberghiero ha assistito a cambiamenti importanti nelle esigenze dei consumatori. Molte analisi di mercato indicano come le chiavi del successo di una struttura ricettiva siano connesse alla ricercatezza della location e degli arredi, alla cura dei dettagli e alla pulizia, alla gentilezza e alla professionalità dello staff e alla capacità di prevedere e soddisfare le esigenze della clientela. Emerge, quindi, come tre variabili chiave su quattro siano riconducibili al mondo del facility e della sicurezza. Ne abbiamo parlato con **Marco Sani**, Marketing & Sales Director di Sicuritalia, Global Service Provider operativo su tutto il territorio nazionale.

**Domanda.** Quanto contano oggi gli standard dei servizi di pulizia nel determinare il successo di una struttura alberghiera?

**Risposta.** Ogni hotel deve garantire e mostrare un ambiente decoroso e di conseguenza ambito e, in questo senso, l'implementazione e organizzazione di un accurato servizio di pulizie gioca un ruolo fondamentale e di impatto per trasmettere un'immagine positiva. Al mondo del cleaning si affiancano, poi, una serie di attività che contribuiscono a migliorare l'esperienza di soggiorno e la reputazione dell'hotel. Se è vero che "spesso la prima impressione è quella che conta", risulta immediato pensare all'importanza ricoperta da ogni singola risorsa: dal facchino che gentilmente accoglie l'ospite subito dopo il check-in al sorriso della cameriera al piano che cortesemente si rende disponibile a soddisfare ogni necessità dell'ospite.

**D.** C'è poi il tema della sicurezza.



## Identikit dell'azienda

Sicuritalia, con 66 sedi operative localizzate nei principali centri metropolitani di tutta Italia, 16mila dipendenti, oltre 100mila clienti e 650 milioni di ricavi, può collocarsi come Global Service Provider in grado di fornire alle aziende del settore servizi specifici di security e soft facility management su tutto il territorio nazionale. Grazie a un gruppo di esperti con significative esperienze nel settore alberghiero, Sicuritalia si posiziona sul mercato come uno dei più qualificati interlocutori in grado di soddisfare ogni specifica esigenza. L'ausilio di personale operativo e di coordinamento altamente specializzato, supportato da sistemi gestionali sviluppati al proprio interno, consente oggi a Sicuritalia di garantire elevati livelli di servizio, offrendo soluzioni customizzate e in grado di monitorare e migliorare il ranking aziendale. Per maggiori informazioni: [www.sicuritalia.it](http://www.sicuritalia.it).



**R.** Un tema molto sentito all'interno del comparto perché ogni hotel è soggetto a numerosi rischi per chi lavora, per chi soggiorna e per l'immobile stesso. Ogni struttura ricettiva ha il dovere di garantire la protezione degli ospiti e dei dipendenti nel rispetto degli adempimenti normativi. Gli addetti alla sicurezza devono essere dotati di un intuito e di un'attenzione ai dettagli ancora più accentuata rispetto ad altri contesti in quanto in albergo è richiesto non solo il controllo accurato dei varchi di accesso spesso aperti a tutti, ma anche la capacità di identificare comportamenti anomali o sospetti. Inoltre, è necessario garantire la discrezione degli operatori perché un eventuale intervento deve avvenire in modo moderato per non turbare il soggiorno dei turisti.

**D.** Come ha impattato il Covid su questi aspetti?

**R.** L'emergenza rappresentata dalla diffusione pandemica ha richiesto la presenza di operatori adeguati, di bella presenza e formati per garantire con gentilezza il rispetto delle regole imposte, tra Green Pass

e mascherine, e ha intensificato ulteriormente la necessità di ricorrere a pulizie e sanificazioni più specialistiche presso le aree comuni e all'interno delle camere.

**D.** Quali sono i servizi offerti da Sicuritalia agli hotel?

**R.** Spaziano dalla vigilanza alla progettazione e realizzazione di sistemi di sicurezza, dalle attività di intelligence e cyber security ai servizi di cleaning. In merito, in modo particolare, ai servizi di vigilanza, le attività riguardano il collegamento dell'impianto di allarme alla centrale operativa Sicuritalia attiva H24 7/7 e pronto intervento delle nostre pattuglie in caso di necessità; la vigilanza ispettiva notturna o diurna svolta da guardie particolari giurate in costante contatto radio e gps con la centrale operativa con il compito di perlustrare i siti e verificarne l'integrità; la videosorveglianza e videoispezioni per il controllo degli immobili del cliente e la registrazione degli eventi degni di nota attraverso sistemi video collegati alla centrale operativa. E, ancora, i servizi di portierato in outsourcing per attività di accoglienza, controllo accessi, coordinamento degli arrivi e gestione camere, centralino, ritiro e smistamento della corrispondenza, tenuta cassa e gestione eventi e il trasporto e trattamento valori e documenti effettuato con mezzi blindati da guardie particolari giurate incaricate del ritiro del denaro e, secondo le preferenze indicate dal cliente, del trasporto verso una filiale bancaria o presso una sala conta Sicuritalia, in attesa di essere verificato e successivamente accreditato presso la banca del cliente.

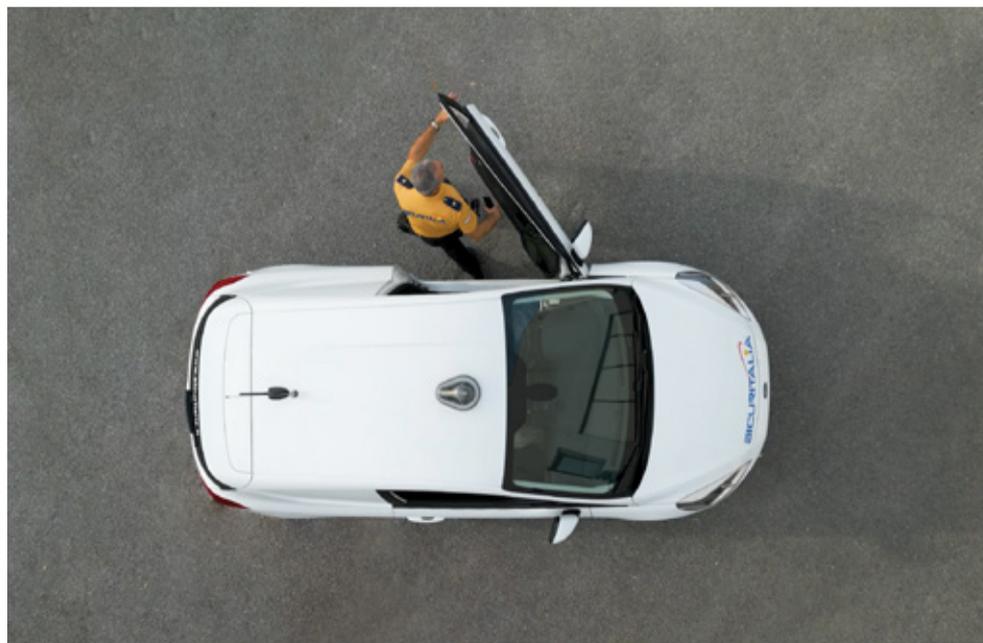
**Sotto,**  
le pattuglie Sicuritalia sono costantemente geolocalizzate e collegate con la Centrale Operativa Sicuritalia, con il Capo Servizio e con le altre radiomobili presenti nella zona per intervenire prontamente in caso di necessità

**D.** Quanto conta l'innovazione tecnologica in questo settore?

**R.** In un piano di sicurezza integrata completo ed efficace la tecnologia gioca un ruolo importante in quanto rappresenta il partner principale degli operatori impiegati a monitorare i rischi e i pericoli derivanti da una criminalità sempre in evoluzione e da eventi dannosi quali incendi, fughe di gas, allagamenti, mancanza di energia elettrica. È importante comprendere e segnalare che la tecnologia non soltanto aiuta a rendere l'esperienza dell'ospite della struttura più confortevole e sicura, ma trasmette una sensazione di protezione, apporta un'immagine positiva e innovativa alla struttura e agevola anche il lavoro del personale alberghiero.

”

La scelta di un unico fornitore incaricato di gestire in maniera coordinata una pluralità di servizi consente all'hotel una diminuzione dei costi aziendali, organizzativi e degli sforzi profusi nella gestione delle problematiche riferite alle attività erogate, la dotazione di tecnologie all'avanguardia a supporto e integrazione degli operatori e customizzate sulle specifiche esigenze della struttura e un monitoraggio costante dei servizi svolti, degli allarmi rilevati e degli eventi gestiti presso il sito”



## Tutti i servizi di soft facility management di Sicuritalia

In merito alla gamma di servizi di soft facility management, Sicuritalia può erogare servizi core e specialistici del settore a supporto dell'operatività quotidiana dell'hotel tra i quali: housekeeping manager per la programmazione e verifica del lavoro svolto dal personale addetto, preparazione orari e turni di lavoro e controllo delle presenze; cameriere ai piani e pulizie delle aree comuni; servizi di ristorazione maître e personale di sala per plonge e pulizia manuale e meccanica delle stoviglie, warehouse storage, riordino e pulizia delle cucine, ricambio della biancheria da cucina e di sala e raccolta differenziata dei rifiuti; servizi integrati di facchinaggio (porter, doorman e prima accoglienza, servizio parcheggio e Car valet). Tutti gli operatori sono formati per svolgere in maniera ottimale la funzione assegnata e sono equipaggiati di tutti i prodotti, materiali e attrezzature necessari. La corretta ed efficiente erogazione dei servizi è monitorata attraverso tools di governo quantitativo/qualitativo e da un responsabile operativo esterno. Infine, le piattaforme proprietarie e web based di gestione informatica dei servizi consentono la piena gestione operativa e la verifica in tempo reale delle attività svolte da parte del cliente.

**Sotto,**  
Sicuritalia può erogare servizi core e specialistici del settore a supporto dell'operatività quotidiana dell'hotel tra i quali l'housekeeping manager per la programmazione e verifica del lavoro svolto dal personale addetto



**D.** E voi cosa fate per rimanere al passo?

**R.** La Divisione ESS (Engineering Security Systems) di Sicuritalia offre servizi di progettazione, installazione e manutenzione di sistemi di sicurezza. Per essere sempre aggiornati e innovare la propria proposta tecnologica, la divisione Sicuritalia ESS opera in questo

settore avvalendosi di una struttura interna di Engineering e R&D composta da personale di comprovata esperienza pluriennale in progettazione, pianificazione e gestione di progetti integrati e multidisciplinari. I sistemi di sicurezza sono perfettamente integrabili con i servizi operativi e customizzati sulle specifiche esigenze del cliente in modo da incrementare il livello di sicurezza di ogni sito e consentire addirittura all'albergo di sostituire l'assenza di un operatore in determinati luoghi e orari.

**D.** La sicurezza oggi è anche quella relativa alla gestione dei dati custoditi nei sistemi informatici degli hotel.

**R.** Attraverso la Divisione interna di Cyber Security, offriamo soluzioni di sicurezza informatica a tutela dei dati dell'hotel e del cliente quali, per esempio, gestione dell'identità digitale e delle fidelity card, protezione del sito per le prenotazioni da attacchi informatici esterni e interni, consulenza per la sicurezza informatica e dei database, assessment del trattamento dei dati secondo le normative privacy e implementazione di tecnologie, politiche e prassi per la sicurezza dei dati in conformità alla normativa Privacy GDPR 2018.

**D.** Perché un hotel dovrebbe affidarsi a Sicuritalia?

**R.** La scelta di un unico fornitore incaricato di gestire in maniera coordinata una pluralità di servizi consente all'hotel una diminuzione dei costi aziendali, organizzativi e degli sforzi profusi nella gestione delle problematiche riferite alle attività erogate, la dotazione di tecnologie all'avanguardia a supporto e integrazione degli operatori e customizzate sulle specifiche esigenze della struttura e un monitoraggio costante dei servizi svolti, degli allarmi rilevati e degli eventi gestiti presso il sito.

## IL SONDAGGIO di JOB IN TOURISM

Con l'arrivo di ottobre, a Rimini tornano a svolgersi in presenza alcuni tra gli appuntamenti più importanti e attesi nel mondo del Turismo in Italia, TTG Travel Experience e Hospitality Day. Cosa vi aspettate da queste giornate?

1. Ora che la crisi pandemica è quasi completamente rientrata, questi eventi rappresentano una grandissima opportunità per riallacciare rapporti e collaborazioni nel mondo del turismo, fondamentali per completarne il definitivo rilancio 50%
2. Questi eventi tornano a rappresentare una grande vetrina per gli operatori del turismo, recuperando il ruolo che avevano durante il periodo pre pandemico 50%
3. Durante la pandemia ci siamo abituati a incontri e fiere virtuali, una prima manifestazione del metaverso. Credo che quello rappresenti il futuro degli eventi, piuttosto che tornare a manifestazioni in presenza 0%

Commento: raccogliamo sensazioni positive per il rilancio degli eventi nel 2022, che riacquistano il valore pre pandemico e si arricchiscono, se possibile, di un peso ancora maggiore in termini di sistema e collaborazione.



**Sicuritalia: il tuo global service provider.**  
**Affidaci la sicurezza della tua struttura alberghiera.**



**People**

- Housekeeping
- Pulizie parti comuni
- Facchinaggio e porter
- Doorman e prima accoglienza
- Servizio parcheggio e car valet
- Ristorazione
- Maitre
- Personale di sala
- Plonge



**Centrale Operativa**

- Servizi ispettivi e di pronto intervento
- Intelligence e infedeltà aziendale



**Tecnologia**

- Progettazione, installazione, manutenzione impianti di sicurezza
- Gestione identità digitale e fidelity card



Scrivici a:  
[aziende@sicuritalia.it](mailto:aziende@sicuritalia.it)



Chiamaci a:  
 02 64.065.705



Visita il sito:  
[www.sicuritalia.it](http://www.sicuritalia.it)

