

# ospitando

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



## prefazione

Ho provato a chiedere ad una AI cosa ci si aspetta da un buon hotel. Questa la sua risposta.

Un buon albergo si distingue per diversi aspetti che contribuiscono a fornire un'esperienza positiva e confortevole agli ospiti.

Ecco cosa ci si può aspettare da un buon albergo:

1. Accoglienza e servizio clienti. Un buon albergo dovrebbe offrire un'accoglienza calorosa e cortese agli ospiti sin dal momento dell'arrivo. Il personale dovrebbe essere professionale, disponibile e pronto a soddisfare le esigenze degli ospiti durante tutto il soggiorno.
2. Pulizia e manutenzione. La pulizia e la manutenzione dell'albergo devono essere impeccabili. Le camere, gli spazi comuni e le aree esterne dovrebbero essere tenuti puliti e in ordine, garantendo un ambiente confortevole e igienico per gli ospiti.
3. Comfort delle camere. Le camere dell'albergo dovrebbero essere ben arredate, spaziose e dotate di comfort moderni. Letti comodi, lenzuola di qualità, aria condizionata regolabile, connessione internet veloce e servizi igienici ben mantenuti sono solo alcune delle caratteristiche che contribuiscono a rendere il soggiorno piacevole.
4. Servizi e strutture. Un buon albergo dovrebbe offrire una vasta gamma di servizi e strutture per soddisfare le esigenze degli ospiti. Questi possono includere ristoranti, bar, piscine, centri benessere, sale riunioni, servizio in camera, servizio lavanderia e molto altro ancora.
5. Sicurezza e tranquillità. Gli ospiti dovrebbero sentirsi al sicuro e protetti durante il loro soggiorno in albergo. Le misure di sicurezza dovrebbero essere adeguate e visibili, con personale di sicurezza presente per garantire un ambiente tranquillo e protetto.
6. Localizzazione. La posizione dell'albergo è un fattore importante da considerare. Un buon albergo dovrebbe essere situato in una zona sicura e comoda, vicino ad attrazioni turistiche, trasporti pubblici, negozi e ristoranti.
7. Rapporto qualità-prezzo. Un buon albergo dovrebbe offrire un ottimo rapporto qualità-prezzo. Ci si aspetta di ottenere un livello di servizio e comfort in linea con il prezzo pagato, con tariffe trasparenti e senza sorprese sgradite durante il soggiorno.

In sintesi, un buon albergo si distingue per l'accoglienza cordiale, la pulizia impeccabile, il comfort delle camere, una vasta gamma di servizi, la sicurezza, una buona localizzazione e un ottimo rapporto qualità-prezzo. Gli ospiti dovrebbero sentirsi ben accolti e soddisfatti durante tutto il loro soggiorno, con le loro esigenze soddisfatte in modo efficiente e professionale.

Come vedete manutenzione e pulizia sono al secondo posto. Direi che siamo in linea, quindi...cerchiamo di soddisfare anche ciò che una AI si aspetta da un soggiorno in hotel!

*Andrea Benasciutti, Amministratore Unico*

# brand reputation

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

hotel	punteggio globale	pulizia	servizi	qualità/prezzo	staff
gran mogol	8.2	8.6	8.2	8.1	9.2
dock milano	8.2	8.8	8.2	8.2	9.2
politecnico	8.5	9.0	8.6	8.3	9.2
la darsena	8.2	8.8	8.3	8.3	8.9
astoria	7.6	8.2	7.5	7.7	8.8
gran torino	8.0	8.6	8.1	7.9	9.0
candiolo	8.2	8.7	8.3	8.3	9.0

## risultati

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

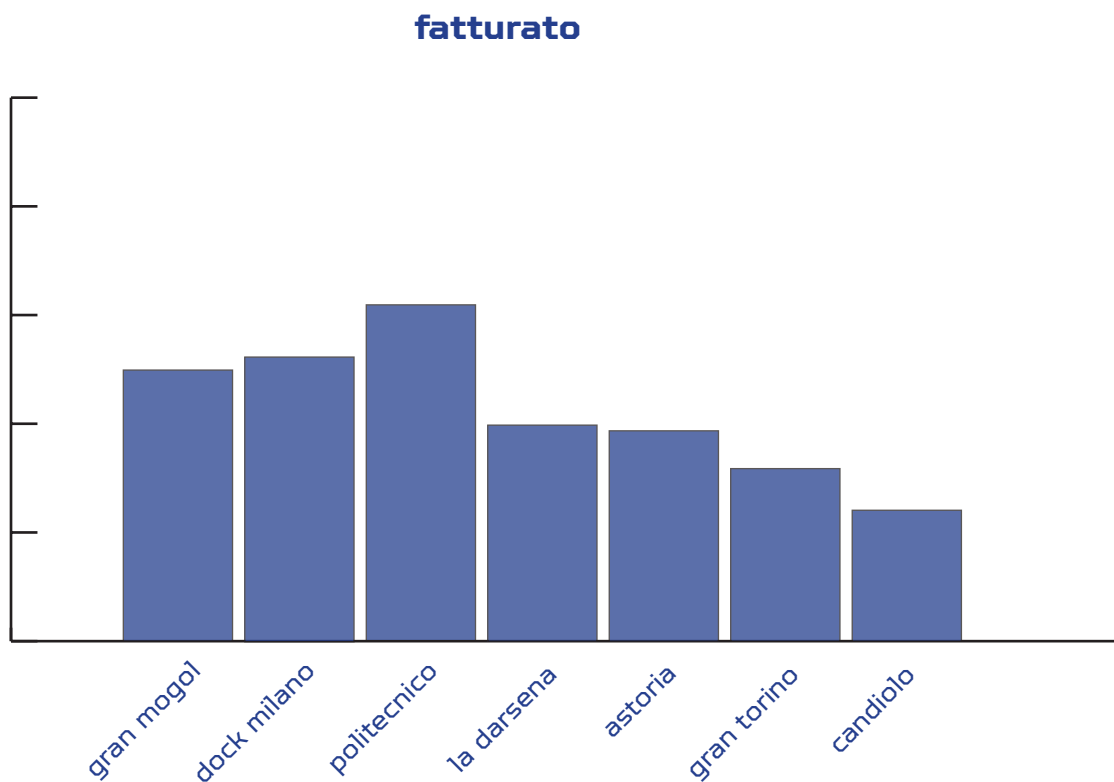
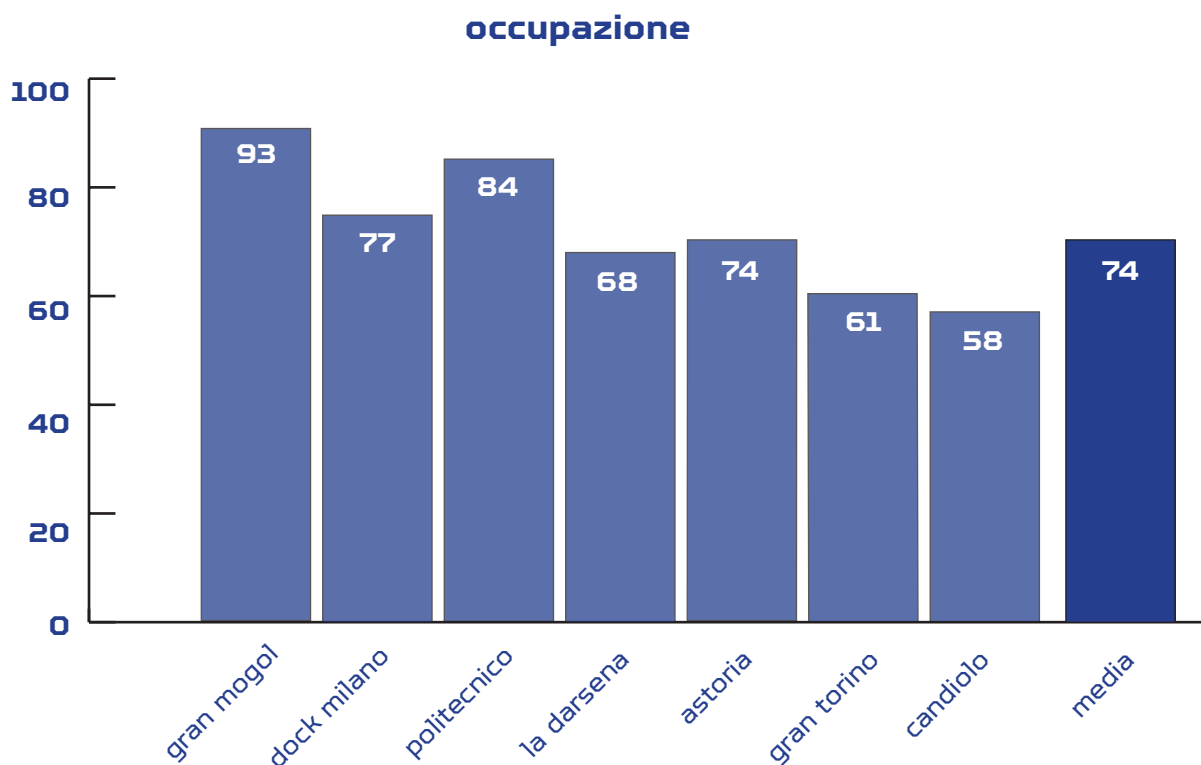


## best performance

Miglior Performance del mese a:  
**Elisa Pelle e Stefania Alloatti**  
rispettivamente Duty Manager e Team Leader  
del Best Quality Hotel Politecnico.  
**Congratulazioni!**

# andamento

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



## cosa ci attende?

Musica e sport le parole d'ordine del Marzo torinese.

Si registra il sold out per entrambi i concerti in programma questo mese all'Inalpi Arena: quello del Disc Jockey e produttore discografico Gabry Ponte, in scena sabato 2 Marzo, e quello dei Depeche Mode, gruppo musicale synth pop britannico, per la tappa del loro Memento Mori Tour fissata per il 23 Marzo; sabato 9 Marzo, invece, il Padiglione 1 di Lingotto Fiere si trasformerà nel tempio dell'hardmusic in occasione di Reload X 2024 - The Darkside. La musica farà sicuramente da sottofondo all'edizione 2024 della DeeJay Ten di domenica 24 Marzo che propone ai partecipanti due percorsi che attraversano la città di Torino, uno da 5 km e uno da 10 km, entrambi con partenza e arrivo in Piazza Castello. Si svolgerà domenica 3 Marzo, invece, la manifestazione Just The Woman I Am, corsa-camminata di 5 km per raccogliere i fondi per la ricerca sulla salute e sul cancro.

Non mancano gli appuntamenti con il campionato di calcio di Serie A con le partite del Torino F.C. del 2 Marzo (vs Fiorentina) e del 30 Marzo (vs Monza) e quelle della Juventus del 10 Marzo (vs Atalanta) e del 17 Marzo (vs Genoa).



*Sara Nazzari, Sales Rep.*

## novità in campo commerciale



Prosegue anche nel 2024 la collaborazione del Gruppo Best Quality & Green Class Hotel con Turismo Torino per la rivendita, in alcune delle nostre strutture, delle Torino + Piemonte Card.

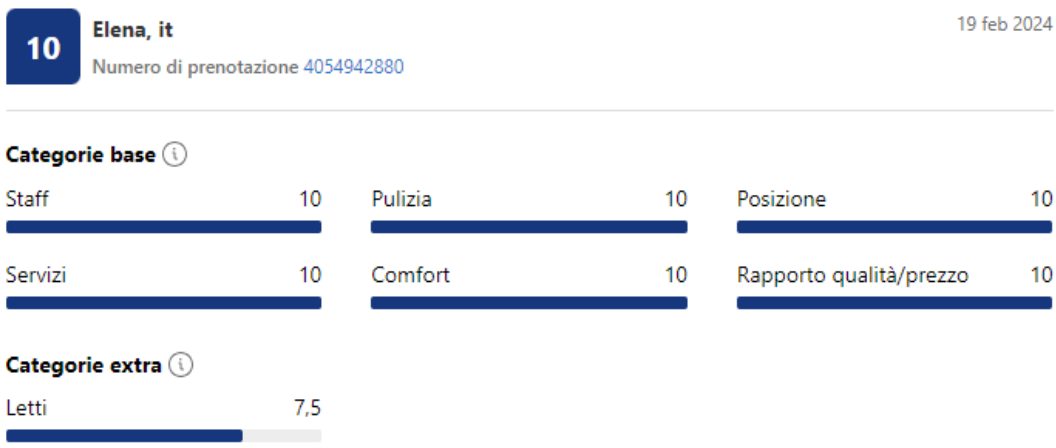
Gli ospiti di Gran Mogol, Dock Milano, Astoria e Politecnico possono prenotare o acquistare direttamente e comodamente presso il ricevimento dell'hotel queste card che permettono l'ingresso gratuito in circa 70 tra i più importanti siti culturali di Torino -tra musei, castelli, fortezze e Residenze Reali- e una riduzione sul prezzo del biglietto di altri punti di attrazione turistica, oltre a numerose agevolazioni su attività tematiche, visite guidate, esperienze ed eventi di rilievo in tutto il Piemonte.

Novità 2024 la rinnovata veste grafica con i colori della città di Torino, giallo e blu, e l'immagine stilizzata di alcuni dei suoi più famosi simboli: Mole Antonelliana, Museo Egizio, Sacra di San Michele, Porta Palatina, il tutto sullo sfondo del Monviso.

*Sara Nazzari, Sales Rep.*

# la recensione del mese

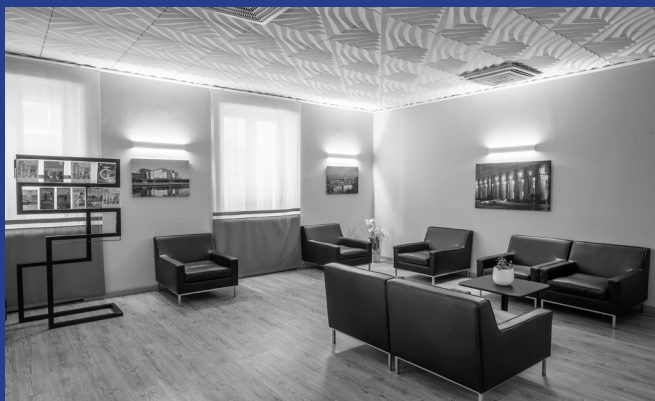
Migliore recensione del mese di Febbraio per il **Green Class Hotel Gran Torino**: complimenti a tutto lo staff!



## Ottimo soggiorno vicino al palazzetto dello sport

😊 L'hotel è comodissimo per il palazzetto dello sport, abbiamo soggiornato qui per il secondo anno. La nostra stanza aveva dimensioni adeguate per trascorrere una notte. Comodo anche per visitare Stupinigi, si è già in direzione. Colazione davvero eccellente, varia, dolce e salata, abbondante. Struttura pulitissima, staff giovane e gentilissimo. Grazie, siamo stati molto bene.

## cartoline da...hotel gran torino



# la parola a... concetta izzia

Buongiorno a tutti.

Sono Concetta Izzia e questa volta vi scrivo nel ruolo di Duty Manager, sempre, dell'Hotel La Darsena.

Oggi vi parlerò della mia esperienza qui con voi in hotel, iniziata quasi tre anni fa come Team Leader e da due mesi ormai come responsabile dell'hotel. No, non vi parlerò solo della crescita professionale in azienda ma del lavorare in hotel tra due cantieri: sfide ed opportunità.

Un 2024 iniziato con il cambio ruolo, dall'essere al front all'esser in ufficio o in cantiere...dipende ;-)

Il passaggio da Team Leader a responsabile dell'hotel è un momento significativo: comporta una maggiore accortezza e "sfide" più complesse, ma anche opportunità di crescita e sviluppo. Costringe ad uscire dalla propria zona di comfort e a sviluppare nuove competenze e capacità di adattamento.

Lavorare in hotel con due cantieri in corso è una sfida impegnativa, ma anche stimolante. Bisogna saper gestire i rapporti con le imprese edili, garantire la sicurezza dei lavoratori e soprattutto degli ospiti, minimizzare i disagi e le interferenze, mantenere alti gli standard di qualità e di servizio. Avere tanta pazienza e non aspettarsi il silenzio sovrano...

Allo stesso tempo, si ha l'opportunità di apprendere nuove competenze, di collaborare con colleghi e responsabili, di partecipare a un progetto di rinnovamento e di miglioramento.

Non nego che non avendo mai gestito nemmeno nella mia vita privata una ristrutturazione dovermi ritrovare a seguire i lavori e gli imprevisti nei panni di quello che il nuovo ruolo comporta, mi ha destabilizzata ma allo stesso tempo stimolata.

**il passaggio da team leader a responsabile dell'hotel è un momento significativo: comporta una maggiore accortezza e sfide più complesse, ma anche opportunità di crescita e di sviluppo. costringe ad uscire dalla zona di comfort e a sviluppare nuove competenze e capacità di adattamento.**

È importante avere una solida conoscenza delle operazioni dell'hotel e una buona comprensione dei processi di costruzione per poter affrontare le sfide quotidiane in modo efficace. La capacità di risolvere i problemi in modo rapido e creativo è essenziale per gestire eventuali imprevisti o interruzioni nei lavori.

Mi aspetto di poter vedere presto i frutti dei due cantieri di ristrutturazione e ampliamento che renderanno l'hotel ancora più bello, confortevole, funzionale e "grande".

Successivamente mi aspetto la sfida ad occupare 68 camere a Moncalieri!

Buon lavoro a tutti!

*Concetta Izzia, Duty Manager Hotel La Darsena*



# la parola a...

## ginevra vestita

Buongiorno a tutti.

Sono Ginevra e ho 17 anni, ricopro il ruolo di receptionist e gestione dei social media presso il Best Quality Hotel La Darsena. Il mio percorso in questa struttura ha avuto inizio l'anno scorso tramite la scuola che ho frequentato, l'ENAIIP di Nichelino, ed è stato proprio grazie ai due mesi di stage che ho avuto l'opportunità di farmi conoscere ma anche di conoscere lo staff e il lavoro che c'è dietro a tutto questo.

E' stata un'esperienza formativa fondamentale, che mi ha responsabilizzata e anche insegnato tanto, ed è stato proprio ciò che mi ha reso parte integrante di questo team.

Durante questi mesi ho appreso che la cosa più importante di questo lavoro è il gioco di squadra!

I mesi che ho passato qui non sono stati semplici, per di più la tempistica non è stata dalla nostra parte. I numerosi cambiamenti e le novità che abbiamo dovuto affrontare nel corso del tempo hanno avuto un impatto significativo, sia su ognuno di noi che sul team...tra le tante ristrutturazioni, la perdita di alcuni componenti del nostro staff e l'inserimento di altrettanti membri, il cambio del gestionale e tanto altro! Insomma dopo tante sfide se siamo dove siamo è anche grazie a noi! :-)

Dopotutto per l'età che ho sento di star raggiungendo grandi obiettivi che mi sono precedentemente imposta e grazie al mio impegno posso dire di essere realizzata e soddisfatta dal lavoro che sto svolgendo. La vita richiede molti sforzi e sacrifici, nonostante ciò non bisogna abbattersi. L'errore è essenziale nel percorso della vita ed è umano, ma la capacità e la forza di rialzarsi sono ciò che portano alla crescita e al successo.

Quello che vorrei comunicare è che, indipendentemente dall'età, dalle difficoltà e dalle possibilità che si hanno, bisogna sempre puntare in alto e dare il meglio di sé. Seguire i propri sogni e obiettivi a prescindere dalle circostanze. E' importante trovare soddisfazione e felicità in ciò che si fa, poiché questo è il vero segreto per raggiungere il successo a livello personale e professionale.

Spero di essere riuscita a trasmettere un bel significato con le mie parole e che ognuno di voi riesca a trovare la giusta strada verso la realizzazione personale e lavorativa. Avendo ancora parecchia strada da percorrere, continuerò a impegnarmi e a inseguire i miei sogni consapevole che ogni giorno è un'opportunità per crescere e migliorare.

Vi ringrazio e vi auguro un buon lavoro!

*Ginevra Vestita, Addetta Ricevimento Hotel La Darsena*



**la vita richiede molti sforzi e sacrifici, nonostante ciò non bisogna abbattersi. l'errore è essenziale nel percorso della vita ed è umano, ma la capacità e la forza di rialzarsi sono ciò che portano alla crescita e al successo.**

## work in progress



Mentre proseguono i lavori nei cantieri della nostra struttura di Moncalieri, il Best Quality Hotel La Darsena, in questo periodo anche l'altro nostro 4\*, il Best Quality Hotel Politecnico, è interessato da alcuni interventi migliorativi che riguardano il rifacimento del bagno e la posa di una nuova pavimentazione in due camere.

## formazione



Posticipato dal 7 al 21 Marzo il secondo incontro del percorso di formazione in ambito "Marketing & Comunicazione" per Duty Manager e Team Leader con Alex Alessandrini di Retorica. Feedback positivi per la chiacchierata conoscitiva svoltasi martedì 5 Marzo con il coach Fabrizio Marchiaro con il quale potremmo iniziare una collaborazione per un nuovo progetto formativo in ambito relazionale.

## fiere e trasferte



Da 17 al 19 Marzo il Padiglione 3 di Lingotto Fiere ospiterà HoReCa Expoforum, il più grande evento dedicato ai professionisti dei settori Hotellerie, Ristorazione e Catering del Nord-Ovest Italia. In questa edizione 2024 la manifestazione rafforza la sua area espositiva e incrementa il palinsesto con esclusivi appuntamenti di approfondimento, formazione professionale, convegni e classroom su svariati temi: crisi, tecnologia, evoluzione dei consumi, design, sostenibilità e tech.

## angolo dei saluti



Salutiamo con affetto  
Matteo Banche Niclot  
e Martina Hatfull.

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