



# Te la do io **l'Hospitality**

## **Il Gruppo Dussmann lancia la divisione specializzata Hotel & Retail, puntando a ridefinire gli standard del facility management nel settore alberghiero**

di M.L.Andreis

*"La differenziazione dei servizi e la capacità di adattarsi ai contesti più specifici sono da sempre tratti distintivi di Dussmann", esordisce **Marco Maggioni**, direttore filiale I.F.M. Dussmann Service Italia. "Dopo oltre cinquant'anni di presenza in Italia e una posizione consolidata nel facility management, abbiamo sentito l'esigenza di dare una risposta mirata a un settore che presen-*

*ta esigenze peculiari, dinamiche e in forte evoluzione, come quello dell'hotellerie".*

Nel panorama competitivo dell'ospitalità italiana, dove l'esperienza dell'ospite rappresenta il vero discriminante del successo, **Dussmann Hotel** si presenta come una soluzione innovativa e completa. La divisione specializzata del colosso internazionale, che impiega oltre 70.000 persone in 21 paesi

con un fatturato globale superiore ai 3 miliardi di euro, offre un sistema integrato di servizi progettati specificamente per il settore alberghiero.

### **Oltre il facility tradizionale: l'approccio integrato**

*"Ripensare il modello alberghiero significa superare l'approccio standardizzato del facility tradizionale, per proporre*

*soluzioni personalizzate, intelligenti e sostenibili", continua Maggioni. "I nostri servizi non si limitano a 'fare bene le pulizie' o a 'mantenere in funzione gli impianti', ma mirano a potenziare l'esperienza dell'ospite, aumentare l'efficienza gestionale dell'hotel e valorizzare l'immobile nel tempo".*

L'offerta di Dussmann Hotel si articola in una gamma completa di servizi che vanno ben



**MARCO MAGGIONI,**  
direttore filiale I.F.M. Dussmann Service Italia

oltre il tradizionale housekeeping. Le attività di pulizia sono gestite da personale altamente formato secondo standard elevati e costanti, mentre gli interventi straordinari garantiscono il ripristino e la valorizzazione degli ambienti anche nelle situazioni più complesse o durante i picchi stagionali.

Il facchinaggio e i servizi di concierge, gestiti con professionalità e discrezione, contribuiscono a rendere fluida ed efficiente ogni momento dell'esperienza dell'ospite, dalla gestione dei bagagli fino all'accoglienza personalizzata. A completare il quadro, un presidio attento delle attività di sicurezza e controllo accessi, elemento oggi imprescindibile per garantire

tutela e serenità tanto ai clienti quanto al personale.

### **Quando l'housekeeping diventa arte**

*"Il nostro processo di restoring rappresenta un'evoluzione rispetto al tradizionale housekeeping", sottolinea Maggioni. "Non ci limitiamo a 'pulire la camera', ma applichiamo protocolli che mirano a ripristinarla come se fosse nuova, ogni giorno. Usiamo tecnologie specifiche, materiali ad alte prestazioni e check-list intelligenti per agire su superfici, tessuti, accessori e microdettagli, aumentando il ciclo di vita delle stanze e riducendo i reclami".*

Questo approccio proattivo rappresenta un cambio di paradigma nel settore, trasformando la manutenzione ordinaria in un processo di valorizzazione continua dell'asset alberghiero. *"È un approccio proattivo, che trasmette un messaggio forte all'ospite: 'Qui, la qualità non è mai un caso'",* aggiunge il direttore.

### **L'Energy Manager fa la differenza**

Sul fronte della sostenibilità ambientale, Dussmann Hotel ha introdotto una figura professionale innovativa: l'Energy Manager.

*"Abbiamo introdotto la figura dell'Energy Manager proprio per dare concretezza alla nostra visione sostenibile",* sottolinea Maggioni. *"Questo professionista monitora, analizza e ottimizza i consumi energetici della struttura, intervenendo su impianti, comportamenti operativi e piani di manutenzione predittiva".*

I risultati sono tangibili e misurabili: *"Nei primi mesi di attività abbiamo già registrato riduzioni dei consumi fino al 12-15%, con impatti immediati sia sui costi operativi che sulle emissioni. È una figura strategica, che lavora in sinergia con la direzione dell'hotel per generare valore reale e misurabile".*

### **L'eccellenza certificata come standard operativo**

La qualità del servizio Dussmann Hotel è garantita da un sistema di 15 certificazioni che rappresentano un impegno quotidiano verso l'eccellenza. *"Le nostre 15 certificazioni rappresentano un impegno quotidiano, non un traguardo",* precisa Maggioni. *"La chiave è l'integrazione dei processi certificati nei flussi operativi reali: dalla selezione del personale all'uso di prodotti ecosostenibili, fino alla gestione delle emergenze".*

L'azienda ha sviluppato strumenti digitali proprietari per il monitoraggio della qualità, investendo in formazione continua e adottando KPI misurabili anche in contesti ad alta rotazione. *"Questo ci permette di mantenere standard elevati anche nei picchi stagionali, garantendo affidabilità e coerenza in ogni struttura",* precisa il direttore.

### **Il vantaggio competitivo dell'etica**

In un settore dove la reputazione è un asset fondamentale, l'approccio etico di Dussmann rappresenta un elemento distintivo. *"La tolleranza zero e il nostro rating di legalità a 3 stelle rappresentano un ele-*





mento distintivo nel settore dei servizi, e ancor di più in un ambito come quello alberghiero, dove la trasparenza e la reputazione sono asset fondamentali", evidenzia Maggioni.

"Il nostro approccio etico è un vantaggio competitivo concreto perché trasmette fiducia, solidità e credibilità a clienti, investitori e partner internazionali. Scegliere Dussmann significa scegliere un partner che mette al centro non solo l'efficienza, ma anche l'integrità".

## Obiettivi ambiziosi per il 2025

I piani di espansione di Dussmann Hotel per il 2025 sono altrettanto ambiziosi quanto mirati. "Il nostro obiettivo per il 2025 è consolidare la presenza nei grandi poli urbani e nei distretti turistici ad alta attrattività, con focus su strutture a 4 e 5 stelle, business hotel, resort e catene internazionali", anticipa Maggioni. "Dopo l'ingresso in strutture d'eccellenza come l'Hilton Rome Eur La Lama e il Grand Hotel Vanvitelli, puntiamo ad ampliare il portafoglio con hotel di prestigio che condividano la nostra visione di qua-

lità, sostenibilità e innovazione. Stiamo inoltre valutando progetti in fase di pre-opening, dove possiamo affiancare la proprietà fin dalle fasi iniziali".

## Un contributo strategico al turismo italiano

Dal punto di vista strategico, la divisione Hotel & Retail rappresenta un tassello fondamentale nel futuro del Gruppo Dussmann in Italia. "La divisione Hotel & Retail è strategica per la crescita futura del Gruppo", conferma Maggioni. "In Italia, con un fatturato che sfiora il miliardo di euro, prevediamo che la divisione possa raggiungere il 5-7% del business nazionale nei prossimi 3 anni, grazie alla capacità di attrarre clienti ad alto potenziale e a generare contratti a medio-lungo termine".

L'ambizione è chiara: "diventare il punto di riferimento del facility integrato in ambito hospitality", con un impatto che va oltre il business e tocca la competitività del turismo italiano. "L'Italia è una delle prime destinazioni turistiche al mondo, ma per restare tale deve puntare sempre più su qualità, efficienza e sostenibi-

lità", riflette Maggioni. "In questo contesto, il nostro contributo è duplice: da un lato, miglioriamo l'esperienza dell'ospite, curando ogni dettaglio di servizio; dall'altro, supportiamo le strutture a gestire meglio le risorse, innovare i processi e qualificare la propria offerta. In un turismo sempre più competitivo, il valore percepito non si costruisce solo con la location, ma anche con la qualità invisibile dei servizi di supporto. E noi siamo lì, dove fa davvero la differenza".

## Una specializzazione consapevole

Interessante notare che Dussmann Hotel ha fatto una scelta precisa riguardo al perimetro dei propri servizi, escludendo deliberatamente l'ambito ristorativo. "Sì, è una scelta consapevole e coerente con la nostra strategia di

specializzazione", chiarisce Maggioni. "Il nostro focus resta sui servizi ambientali, tecnici, energetici e logistici, dove possiamo garantire eccellenza, innovazione e controllo diretto. Operare anche nella ristorazione implicherebbe un riposizionamento e una diluizione delle nostre competenze chiave. Preferiamo essere leader in ciò che sappiamo fare meglio, e stringere collaborazioni con partner esperti nel food quando necessario".

Con questa strategia di specializzazione e innovazione, Dussmann Hotel si posiziona come un player destinato a ridefinire gli standard del facility management nel settore alberghiero italiano, coniugando tradizione di servizio, innovazione tecnologica e sostenibilità ambientale in un'offerta integrata che promette di elevare l'esperienza dell'hospitality nazionale.

