

# MANUALE MANUTENZIONE



Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

## 1 Qual è lo scopo di questo Manuale?

Questo manuale è uno strumento di riferimento che ha le seguenti funzioni:

- Informare e formare gli impiegati della Manutenzione sui processi, le risorse e gli strumenti per la preparazione di compiti che migliorino la gestione di tutte le operazioni del dipartimento Housekeeping.
- Risolvere dubbi, fornendo informazioni importanti, facili da trovare e disponibili.
- Introdurre buone pratiche ambientali che ci permettano di svolgere le attività quotidiane in forma sostenibile e nel rispetto dell'ambiente.

In NH Hoteles vogliamo ottenere la massima soddisfazione del cliente attraverso un servizio eccellente e questa aspirazione deve essere condivisa da tutti i dipendenti del Gruppo. Per ottenere tutto ciò è necessario:

- Offrire ai nostri clienti prodotti e servizi di alta qualità in rapporto al prezzo offerto, basato sempre sui nostri standard di servizio e gestione, offrendo una risposta professionale e rapida alle loro necessità.
- Migliorare continuamente lo spirito imprenditoriale e i processi di affari.
- Promuovere lo sviluppo e l'innovazione di prodotti e servizi interessanti con le risorse e le tecnologie disponibili per massimizzare il profitto.
- Mantenere una partnership solida con tutti i collaboratori coinvolti nell'organizzazione (clienti, aziende, agenzie, fornitori, dipendenti, ecc.).

Consideriamo i processi un elemento chiave per la strategia dell'azienda in quanto permettono di ottenere un modello unico di gestione.

Il Manager dell'hotel deve conoscere tutte le direttive illustrate in questi processi e deve essere responsabile della loro corretta applicazione nell'hotel.

## 2 Caratteristiche del servizio al cliente

### 2.1 Che cosa valuta il cliente

Nel prendere una decisione, il cliente è molto influenzato dalla reputazione e l'immagine che la catena di hotel ha sul mercato. Il cliente sceglie l'hotel e il ristorante in grado di offrirgli i prezzi più competitivi e confronta i prodotti e i servizi offerti.

Il cliente deve sentirsi accolto, a suo agio e sicuro. Con l'offerta di un buon servizio, il dipartimento Housekeeping sarà in grado di soddisfare le necessità del cliente.

### 2.2 La fedeltà del cliente

La fedeltà deriva dalla soddisfazione del cliente. È molto probabile che un cliente soddisfatto ritorni nello stesso hotel o ristorante e che lo consigli a nuovi clienti.

Un cliente insoddisfatto racconterà la sua esperienza negativa a molte più persone che un cliente soddisfatto. Questo ci porta a pensare che è più difficile recuperare un cliente insoddisfatto rispetto a mantenere un cliente fedele.

Ci sono vari aspetti che determinano l'immagine che un cliente ha della nostra catena di hotel; i piccoli dettagli e il servizio personalizzato al cliente di NH Hoteles influenzano direttamente la soddisfazione del cliente.

Il cliente si aspetta di ricevere il servizio richiesto, in base alle sue esigenze e noi dobbiamo soddisfare queste aspettative. Le aspettative soddisfatte o meno, determineranno che il cliente ritorni o no nei nostri Hotel e decida di riutilizzare i nostri servizi. Inoltre, non è importante solo soddisfare le aspettative del cliente ma bisogna superarle.

## 3 Norme basilari di comportamento

### 3.1 L'immagine del Dipartimento di Manutenzione



La nostra immagine e l'immagine che vogliamo mostrare nelle nostre zone di lavoro offrono molte informazioni sulla qualità del servizio. È importante prestare particolare attenzione a questo aspetto in quanto determina la percezione che il cliente ha di noi e l'immagine che rappresentiamo dell'azienda.

I principali obiettivi di tutti i Dipartimenti di Manutenzione in NH Hoteles consistono nell'assicurarsi che tutte le operazioni siano svolte in buone condizioni di pulizia, mantenimento e conservazione secondo gli standard NH e la Qualità definita dall'Azienda.

#### La divisa:



- La divisa standardizzata deve essere indossata per tutta la durata del turno lavorativo, perfettamente pulita e stirata.
- La divisa deve essere sempre abbottonata.
- Deve esserci sempre una divisa pulita di ricambio in hotel.
- Non si possono aggiungere accessori personali alla divisa.
- Le necessarie sostituzioni di parti dell'uniforme devono essere effettuate con un supervisore.
- Indossare scarpe antiscivolo preferibilmente nere o quelle fornite dall'hotel (se previste).

#### Badge identificativi:



- Tutti i dipendenti di NH, inclusi gli stagisti, devono indossare il badge identificativo certificato.
- Il badge deve essere posizionato sulla parte superiore sinistra della giacca (con il nome (in caso di nomi composti, uno sarà abbreviato) e il cognome completo del dipendente).
- Tutti gli hotel avranno una macchina tipo DYMO per creare etichette identificative. Usare solo nastri trasparenti o di color argento.
- Il font deve essere nero, il carattere Avenir 12. La prima iniziale deve essere sempre maiuscola e il resto minuscolo.
- Usare le bandierine degli stati delle lingue che l'impiegato parla correttamente.
- C'è un badge speciale per gli stagisti.

## L'aspetto:

	Gli uomini devono sempre tagliare la barba o mantenere barba o baffi ben accorciati.
	Capelli puliti e pettinati
	Nessun piercing su parti del corpo visibili
	Capelli di colore neutro, non sono permessi colori sgargianti
	Trucco discreto
	Le donne con i capelli lunghi devono tenerli legati e gli uomini devono avere sempre i capelli corti
	È possibile indossare solo un orologio o un anello discreto (per misure di sicurezza si accetteranno una collana e/o un bracciale)

## Igiene:

- È molto importante mantenere la propria igiene personale e usare un deodorante.
- Evitare profumi forti.

## Oggetti personali:

- Non è permesso l'uso del telefono cellulare nel turno di lavoro o altri dispositivi elettronici.
- Tutti gli oggetti personali devono essere lasciati negli armadietti.

## Ordine e Pulizia:

Queste espressioni linguistiche sono indubbiamente conosciute in tutto il mondo e rappresentano un importante strumento di trasmissione della nostra immagine aziendale e del nostro desiderio di prestare attenzione ai dettagli. La pulizia è una responsabilità condivisa da tutti.

## Ricordarsi di controllare:

- Che gli strumenti e il posto di lavoro siano in ordine.
- Che dopo la manutenzione vengano eliminati i rifiuti.
- Che tutti gli articoli siano sistemati nel luogo corrispondente.
- Che i mobili, le decorazioni e le luci funzionino correttamente e siano in buono stato.

## 3.2 Norme fondamentali di cortesia

Le norme fondamentali di cortesia sono una garanzia di professionalità:

1. Quando il cliente si avvicina, assumere una posizione eretta, guardare in alto, rivolgersi al cliente con un amichevole "Buongiorno/Buon pomeriggio" e sorridere, evitare di usare un linguaggio scortese, gesti offensivi o commenti inappropriati.
2. Chiamare il cliente "Signore" o "Signora" o utilizzando il cognome, se si conosce.
3. Non chiamare il cliente per nome, anche se si tratta di un cliente abituale, a meno che non sia il cliente a richiederlo o a proporlo. Anche se il cliente ci ha richiesto precedentemente di dargli del tu, non dobbiamo mai farlo in presenza di altre persone.
4. Essere amichevole, gentile ed efficace con il cliente.
5. Mantenere un tono di voce tale per cui il cliente possa sentirci, ma non il resto delle persone intorno.

Organization Department - Versione: Ottobre 2012

6. Mantenere un rapporto stretto con il cliente ma senza abusare della sua confidenza.
7. Mantenere un atteggiamento di riservatezza e non fare commenti in nessuna occasione con un cliente a proposito di altri clienti che soggiornano o lo hanno fatto in passato o lo faranno in futuro, in hotel. Mai fare commenti o critiche su un cliente nemmeno se l'altro cliente lo fa.
8. Usare un vocabolario educato.
9. Non usare un linguaggio volgare.
10. Non gesticolare troppo.
11. Non fare commenti sgradevoli.
12. Evitare di mantenere conversazioni su temi personali o interni in presenza di clienti o in zone pubbliche.
13. Guardare sempre negli occhi il cliente quando ci parla e quando noi parliamo a lui/lei (se possibile).
14. Mantenere i telefoni cellulari spenti. Solo in casi eccezionali, si può tenere acceso ma senza volume.
15. Ringraziare sempre con gentilezza e sincerità il cliente, dopo qualsiasi conversazione.
16. Dire "per favore" per ogni richiesta di informazioni che facciamo al cliente.
17. Non masticare chewing-gum, non mangiare né bere nelle zone riservate ai clienti.
18. Non usare il linguaggio professionale con il cliente (ad esempio: Amenities, check-out, ecc.).

### **3.3 Misure di sicurezza**

---

La sicurezza è un aspetto importante di cui è necessario preoccuparsi perché riguarda la qualità del servizio e l'immagine che NH Hoteles offre per il benessere dei nostri ospiti. Definiremo norme base di sicurezza che dovranno essere seguite meticolosamente:

- Mai dare informazioni riguardo agli ospiti a nessuno.
- Mai aprire la porta di una camera a un cliente che lo richiede. Spiegare al cliente che per motivi di sicurezza, deve contattare la Reception per richiedere un duplicato della sua chiave. Stessa procedura se il cliente arriva mentre stiamo lavorando nelle camere o sale meeting.
- Mantenere un tono di voce tale per cui il cliente possa sentirci, ma non il resto delle persone intorno. Le conversazioni che manteniamo con clienti o colleghi non interessano a terze persone.
- Non lasciare mai la camera incustodita. Se per qualche motivo è necessario lasciare la camera, chiudere la porta in modo che nessuno possa entrarci.
- Non manomettere nessun oggetto personale dei clienti se non è strettamente necessario.
- Prestare particolare attenzione agli oggetti dimenticati. Tutti gli oggetti smarriti dai clienti nelle camere devono essere consegnati al dipartimento di Housekeeping, con l'annotazione della data e del numero di camera in cui sono stati trovati.
- Prestare particolare attenzione a qualsiasi oggetto strano che possa essere rinvenuto in camera.
- **Controllare con molta attenzione i passepartout**, la loro validità è di un mese e devono essere tenuti sempre all'interno dell'hotel.
- Se si notano persone sospette, notificarlo immediatamente.

Il nostro rapporto con i clienti è basato sulla fiducia quindi dobbiamo offrire loro tutte le garanzie che meritano. Ecco perché ci impegniamo a seguire strettamente tutte le misure di sicurezza.

### **3.4 Sicurezza sul lavoro: norme di prevenzione da rischi sul luogo di lavoro**

---

Per ridurre al minimo i problemi derivati dal lavoro ed assicurare la nostra salute e la nostra sicurezza, è necessario occuparsi della parte preventiva delle nostre mansioni, nel rispetto delle norme stabilite da NH Hoteles.

Bisogna osservare con attenzione le norme di sicurezza e i consigli d'uso di tutti i macchinari e le installazioni che abbiamo bisogno di utilizzare per le nostre mansioni.

Le istruzioni d'uso delle macchine, degli strumenti di lavoro e dei prodotti pericolosi devono essere utilizzate con attenzione per ogni compito specifico (l'attrezzatura individuale di sicurezza, le misure di sicurezza, ecc.) come stabilito in base alla valutazione di pericolosità di ogni mansione (guanti di sicurezza, giacca alta visibilità, arnesi di sicurezza, ecc.).

Mantenere la zona di lavoro, gli arnesi, gli strumenti e gli altri elementi in ordine, puliti e in buono stato, sempre sotto supervisione in modo da garantirne un uso sicuro e corretto. Prestare particolare attenzione all'attrezzatura di sicurezza (estintori, ecc.) e controllare che le scale e le uscite d'emergenza siano libere da ostacoli e segnalate correttamente.

Lavorare in coordinazione con la Direzione per assicurare che le zone di lavoro siano sicure e senza pericoli e per preparare il personale per eventuali situazioni di emergenza.

Nei casi in cui la manutenzione viene svolta da una **ditta esterna**, bisogna trasmettere ai collaboratori, subcontrattati e fornitori del servizio l'impegno attivo di continuo miglioramento nella sicurezza delle condizioni di lavoro, osservando sempre le regole di prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro vigenti nel paese riguardanti le mansioni svolte all'interno dei nostri locali.

Le ditte esterne devono sempre attenersi alla legislazione in termini di sicurezza e prevenzione dei rischi. Per assicurarci che ciò accada, la Direzione richiede all'azienda la presentazione di un certificato di accreditazione e la firma dei protocolli di rischio secondo la legislazione locale.

### **3.5 Il sistema di gestione energetica e ambientale di NH Hoteles**

---

In NH Hoteles consideriamo che l'efficienza energetica e l'ambiente sono una parte fondamentale dell'attività della catena.

- In NH Hoteles è fondamentale un approccio ecologico, efficace e nel rispetto dell'ambiente in tutte le fasi delle attività, dalla programmazione e la costruzione degli hotel fino al normale funzionamento quotidiano e alla prestazione dei servizi al cliente.
- Abbiamo l'abitudine di anticipare e studiare tutte le possibili tecnologie e di analizzare i cambi nello stile di vita per rinnovarsi e offrire servizi in grado di rispondere alle sfide sociali e ambientali future.
- NH Hoteles è una catena urbana che mantiene un impegno costante per lo sviluppo sostenibile delle città.
- NH Hoteles lavora per svolgere tutte le sue attività con un uso razionale dell'energia, mantenendo gli edifici in perfetto funzionamento, consumando le risorse in modo equilibrato e promuovendo l'uso di fonti rinnovabili e contemporaneamente garantendo un servizio di qualità per offrire ai clienti un'esperienza soddisfacente.

NH Hoteles ha sviluppato un Sistema di Gestione Ambientale ed Energetico che riguarda tutte le attività di gestione dell'hotel che possano avere un impatto energetico e ambientale: l'alloggio, i servizi F&B, gli eventi e le convention.

**Il Comitato di gestione di NH Hoteles** ha un forte **impegno** con il sistema di gestione stabilito, per il raggiungimento delle direttive fissate dall'azienda per la gestione energetica e ambientale. Questo impegno è stato definito, implementato ed espresso dalla **Politica Ambientale ed Energetica** firmata dal Presidente esecutivo.

	<h2>POLITICA ED AMBIENTALE ED ENERGETICA</h2>
<p>NH Hoteles, società responsabile nel settore del turismo, garantisce, nello svolgimento delle proprie attività di ogni giorno, un elevato livello di attenzione e rispetto dell'ambiente e dell'uso razionale dell'energia.</p> <p>Per sostenere questo impegno, NH Hoteles ritiene necessario il più ampio coinvolgimento dell'intera Società e di tutto il proprio personale, attraverso l'implementazione di soluzioni efficienti e la ricerca di alternative sostenibili e innovative presso gli uffici centrali della società, gli hotel e i prodotti e servizi offerti.</p> <p>È per questo che abbiamo definito una <b>Politica Ambientale ed Energetica</b>, utilizzata come punto di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi e traguardi ambientali, basati sui seguenti principi fondamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'applicazione di criteri, relativi alla tutela dell'ambiente e all'uso razionale dell'energia, in tutti i processi di pianificazione e nelle decisioni che possono influenzare l'ambiente circostante.</li> <li>• Pieno rispetto della legislazione inerente l'ambiente e l'efficienza energetica applicabile alla nostra attività, così come degli eventuali accordi volontari, non derivanti da prescrizioni legali.</li> <li>• Attuazione delle azioni necessarie per prevenire l'inquinamento e per ridurre i consumi energetici.</li> <li>• Utilizzo razionale delle risorse, minimizzazione dei consumi di acqua, carta ed energia; riduzione della produzione di rifiuti ed emissioni; promozione del riutilizzo e riciclaggio e ricerca di soluzioni eco-efficienti.</li> <li>• Coinvolgimento di tutto il personale aziendale nel raggiungimento degli obiettivi ambientali e di efficienza energetica, ottenuto attraverso programmi di formazione e consapevolezza.</li> <li>• Promozione di buone pratiche ambientali e di efficienza energetica presso i nostri fornitori e clienti e perseguimento dell'acquisto e progettazione di prodotti e servizi eco-efficienti.</li> <li>• Contributo alla ricerca, sviluppo e diffusione di conoscenze scientifiche e tecnologiche riguardo la protezione dell'ambiente e l'efficienza energetica.</li> <li>• Collaborazione con la pubblica amministrazione e gli organismi di settore nella definizione e creazione delle condizioni per lo sviluppo di un turismo sostenibile.</li> <li>• Contributo, attraverso le nostre attività, al miglioramento dello stato dell'ambiente delle regioni e nazioni dove operiamo, identificando aree di miglioramento e lavorando allo sviluppo di soluzioni efficienti appositamente studiate per ogni contesto specifico.</li> <li>• Perseguimento dell'impegno al continuo miglioramento di tutti gli aspetti ambientali identificati dalla società.</li> </ul> <p>1 Giugno 2011  <b>Mariano Perez Claver</b>  <b>Chief Executive Officer NH Hoteles</b></p>	

## Obiettivi e mete:

NH Hoteles, secondo la **Politica Energetica ed Ambientale**, implementa e definisce azioni con applicazioni e risultati e breve e lungo termine. In questo modo, le strategie vengono definite a scadenza trimestrale, annuale, quinquennale o per tutta la vita utile dell'immobile.

NH Hoteles stabilisce ogni anno gli obiettivi di miglioramento nelle sue attività relative all'ambiente e all'energia, a tutti i livelli pertinenti e in tutte le operazioni coinvolte nell'organizzazione. Per stabilire gli obiettivi energetici e ambientali, vanno prese in considerazione le caratteristiche specifiche di ogni singolo hotel.

Gli obiettivi energetici e ambientali devono essere applicati a tutti gli hotel. Si parte dagli obiettivi globali per poi definire quelli di ogni BU e di ogni hotel.

È nostra responsabilità assicurarci che le attrezzature siano usate correttamente, nel rispetto delle risorse naturali. È sempre nostro compito implementare le misure di efficienza energetica e promuovere il risparmio.

## 4 Struttura Manuale

In tutto il manuale, sono presenti icone che aiutano ad identificare le varie procedure:

