

# N. 10

# OTTOBRE 2015

# GSA

## IL GIORNALE DEI SERVIZI AMBIENTALI

postatarget  
magazine

DC0056538  
NAZ/195/2006

Posteitaliane



### MENSILE DI GESTIONE, PULIZIA, DISINFESTAZIONE

#### TERZA PAGINA

co-sourcing  
ristorazione  
legionella  
manuale

#### GESTIONE

ristorazione collettiva  
credito di imposta

#### SCENARI

prevenzione incendi  
robot in hotel

#### TECNOLOGIE

purus award  
scale portatili



**EDICOM**  
www.gsanews.it

#### La forza pulente a impatto Zero

La nuova linea Zero è la nostra ultima innovazione: una speciale gamma di prodotti con materie prime di origine vegetale, ottenute da fonti rinnovabili. Zero è **Natural Force**: abbiamo potenziato le caratteristiche e abbiamo creato una formula ad alte prestazioni capace di migliorare i risultati degli equivalenti prodotti di origine chimica presenti sul mercato.

# Zero

natural force



### Turn on the natural cleaning power



PRODOTTI PRIVI  
DI CLP



COMPLETAMENTE  
BIODEGRADABILI



INGREDIENTI DI  
ORIGINE VEGETALE



ZERO  
BIO-ACCUMULO



ZERO  
FOSFATI E NICHEL



ZERO  
ALLERGENI



ZERO  
IRRITAZIONE CUTANEA



**Sutter**  
PROFESSIONAL  
Hi-cleaning Solutions

www.sutterprofessional.it  
professionalitalia@sutter.it

\*I testati sono stati testati con i testati con la Reg. 649/2004/CE

# Sil Advanced, non il “solito dealer”



18  
GSA  
OTTOBRE  
2015

La mission di Sil Advanced? “Fornire soluzioni avanzate che partano dall’analisi dei problemi concreti per arrivare a dare la giusta risposta in ogni situazione. In un mercato che cambia è importante stare al passo, e la cosa peggiore che si può fare è quella di ridursi ad essere i soliti dealer”. Così la vede **Gianni Tartari**, alla guida della dinamica azienda di Fidenza che sviluppa soluzioni integrate e “sartoriali” per il facility management alberghiero, industriale e non solo. “Ci rivolgiamo -prosegue- a tutti quei clienti che sono disposti ad intraprendere la strada della qualità, e lasciarsi guidare nella ricerca delle soluzioni migliori, dalla a alla z.”

## La divisione ICS

Nata nel settore delle batterie, l’azienda si è nel tempo strutturata in tre divisioni: Cleaning Professionale, Impianti Industriali, Innovative Customized Solutions. Quest’ultima si rivolge in special modo al settore alberghiero, un comparto molto sensibile alla qualità, do-

ve i problemi legati alla gestione delle attività non-core sono complessi, e molto spesso le competenze di un albergatore non gli permettono di affrontarli nel modo corretto e più efficace. “Grazie al nostro intervento creiamo un’immagine all’albergo, suggeriamo le possibili strategie e predisponiamo le modalità più efficaci per la risoluzione dei problemi. I nostri interlocutori ideali sono quelle strutture alberghiere disposte ad investire sulla qualità per avere un immediato ritorno in immagine”.

## Il valore aggiunto delle cose

In Sil Advanced sono convinti che la strada da seguire sia quella della qualità: “Gli scenari cambiano e non si può far finta di niente –dicono-. Oggi molte cose sono diverse rispetto al passato. La crisi ha fatto capire a tutti, dal cittadino medio al cliente professionale, il valore aggiunto delle cose. Col risultato che sta scomparendo quella grande fascia media che prima dominava il mercato. Facciamo un esempio: se prima si andava al ristorante del

quartiere da 20, 30 euro a testa, oggi o si va nei Fast Food, dove spendi pochissimo e hai un’aspettativa sempre rispettata, o si sceglie l’esperienza top e si cena dagli chef-star pluristellati. I ristoranti di fascia media soffrono, perché la gente non vi riconosce più un valore aggiunto. E’ così in tutti i settori, compreso il nostro”.

## Scegliere il top della qualità

Morale, ci sono due modi di approcciare il mercato: uno è quello basato sui grandi volumi e sui bassi prezzi. Può andare bene, ma devi aspettarti che da un momento all’altro arrivi quello che fa un cent in meno, e la rincorsa riprende. In questo modo non ci può essere fidelizzazione, perché il cliente è sempre pronto a voltarti le spalle per andare dove risparmia quel briciolo in più. Oppure, ed è la filosofia di Sil Advanced, puoi posizionarti nell’alta qualità e rivolgerti alle fasce di clientela che ricercano quel tipo di servizio. I risultati arrivano, e in questo modo, se lavori bene, ti costruisci un bacino di clienti estremamente fidelizzato. Per Tartari “il segreto non è solo nel fornire un buon prodotto, ma parte dalla consulenza e dall’affiancamento”.

## Qualità, consulenza, affiancamento

D’accordo, ma cosa vuol dire all’atto pratico? “In albergo, ad esempio, significa entrare, analizzare e capire realmente quali sono i problemi della struttura e intervenire dove ci sono criticità: cucina, haccp, lavanderia, bagni, camere, organizzazione del lavoro, formazione piscine... In questo modo si costruisce insieme un percorso che va dai prodotti alle macchine alle attrezzature, alle procedure, alla profumazione degli ambienti (Sil fornisce oltre 90 profumazioni di varie tipologie, e ce n’è davvero per tutti i gusti, dalla cannella alla torta della nonna).

## Aria, acqua, formazione...

Lo stesso vale per il trattamento delle acque nelle aree spa e piscina, e sulla qualità dei sistemi aeraulici, spesso responsabili di gravi patologie. “Sulla formazione del personale, poi, siamo specialisti, con metodologie didattiche all’avanguardia.” Sulla formazione Sil Advanced ha investito molto, perché è anche da lì che passa la standardizzazione della qualità: “Pensiamo alle cameriere ai piani: perché accettare che le stanze in cui intervengono Maria siano più pulite di quelle fatte da Franca? Non è meglio poter contare su rese standard e più affidabili? E ancora, sappiamo perfettamente che in un albergo ci sono

zone o dettagli che non vengono mai considerati: il telecomando, ad esempio, o le zone cieche accanto ai letti, sopra le docce e così via. Una buona formazione permette di risolvere i problemi. Occorrono gli strumenti ed i prodotti giusti e una buona preparazione per utilizzarli: per materassi e cuscini, ad esempio, proponiamo un sistema di sanificazione rapido e all’avanguardia.”

## Compromessi economici? Meglio lasciar perdere

Consulenza, giusti prodotti, progetti e interventi su misura. Questo è il vero valore aggiunto. A costo di dire no: “Capita anche di

seguire clienti che ci interpellano per risolvere problemi di cui non hanno una minima idea, e che spesso credono di aver bisogno di tutt’altro. Ce ne sono altri, non lo nascondo, a cui siamo noi a dire di lasciar perdere: ne ricordo uno, ad esempio, che ci confessò di voler organizzare le pulizie dello stabilimento, nei ritagli di tempo del proprio personale interno. Obiettai che senza risorse dedicate non si poteva raggiungere un pulito standardizzato, e decisi che era meglio lasciar perdere. Meglio un buon cliente domani che uno insoddisfatto oggi.”

[[www.siladvanced.it](http://www.siladvanced.it)]

## ICS, un nuovo acronimo nella “galassia Sil”

La sigla ICS, che sta per Innovative Customized Solutions, identifica l’ultima divisione nata in casa Sil Advanced. L’acronimo riassume meglio di ogni altra cosa lo spirito dell’azienda.

### I servizi della divisione ICS

Tra i suoi servizi la divisione propone: analisi e progetti sul core business, interventi su misura, consulenza selezione prodotti, formazione e addestramento del personale. Spiega Tartari: “Il nostro vuole essere un approccio interdisciplinare alle problematiche del cliente. In pratica: mi poni un problema, lo studio, lo analizzo e ti propongo una soluzione che non è mai basata su un singolo prodotto o un sistema, ma affronta il problema in una prospettiva più ampia, che comprende varie discipline: dalla chimica alla fisica, dagli aspetti economici al fattore umano, che è sempre estremamente importante.”

### Problema complesso?

#### Soluzione innovativa e personalizzata

Il punto di partenza è chiaro: “Poiché il problema è sempre il risultato di tante concause, è inutile proporre una ricetta standard o univoca. Occorrono soluzioni customizzate, che affrontino il problema passo passo nella sua complessità: prima cercando di ridurlo, poi di risolverlo del tutto. E non solo in superficie. Ovviamente in questo la fase dell’analisi è estremamente importante, così come è centrale l’aspetto della formazione e dell’addestramento, campo in cui Sil Advanced si è affermata grazie all’estrema attenzione e specializzazione.

### Formazione e addestramento

“Iniziamo col dire –ricorda Tartari- che formazione e addestramento sono due cose diverse, anche se spesso si fa confusione: formazione significa trasmettere concetti, avere un approccio didattico-d’aula. Addestramento vuol dire lavorare sul campo, applicare correttamente tutto quello che si è appreso. Anche perché se non è tutto inutile:

se anche ti propongo la soluzione ad hoc e poi non trasferisco il giusto modo di operare al personale che se ne occupa quotidianamente, non ho terminato il mio lavoro. Devo assicurarmi che le soluzioni che ti propongo sia in grado di applicarle tu stesso, tutti i giorni, nel tuo specifico contesto.” E così quella della Formazione e Addestramento è diventata una sorta di “quarta divisione”, che dà molta importanza al learning, inteso come ascolto e come apprendimento.

### Il formatore non si improvvisa

Ma non basta: “Per fare la giusta formazione non ci si può improvvisare: ci sono tecniche, metodi e strumenti precisi da mettere in campo per raggiungere la massima efficacia comunicativa. Cosa che noi di Sil facciamo costantemente.” Quello proposto dall’azienda emiliana, insomma, è un sistema completo, che non si declina soltanto in ambito alberghiero. Conclude Tartari: “Lo puoi adattare all’albergo, ma anche a tantissime altre realtà, praticamente tutte le strutture dal codominio all’industria, dalle strutture ricettive agli enti fieri. Potenzialmente lo potremmo applicare dovunque, fino al singolo appartamento, ufficio, toilette.”

