



INTERCONTINENTAL DE LA VILLE ROMA

*Organizzare il personale
dell'Intercontinental De La Ville
per gestire al meglio le
nostre risorse umane*



1. 2015 Strategie e piano delle attività
2. I nostri obiettivi per il 2015
3. Organigramma dell'albergo
4. Organizzazione delle riunioni giornaliere e mensili

Our Wheel - December 2014



Il nostro Personale – Attività per il 2015



1. *ESPS Indagine di soddisfazione del personale e piani di azione*
2. *Performance Management (KPOs)*
3. *Piani di sviluppo del personale (PDPs)*
4. *Training sul Brand di Compagnia + Strumenti per il personale*
5. *Cross exposure (vedere come lavorano in altri alberghi della Compagnia)*
6. *Settimana dedicata al personale dal 22 al 26 Giugno 2015*

Risultati del sondaggio di novembre 2014 piano di azione



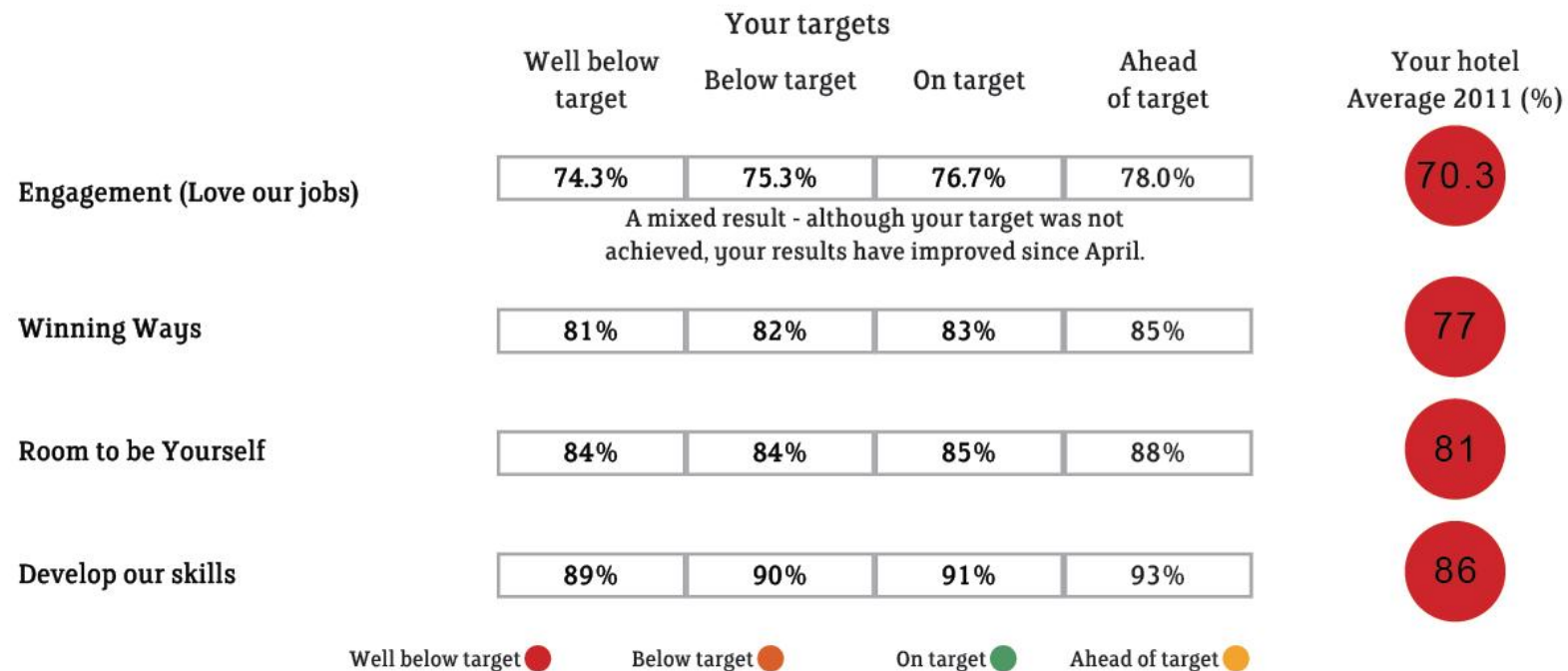
84% are aware of the vision. Of these...

... 89% understand it

... 89% believe it will create a great company

... 90% believe it will help us stand out from the competition

Worsened since April Improved since April Unchanged/No April data available



2015

[illegible]

Cross Exposure - Mandiamo i nostri manager a vedere come lavorano negli altri alberghi della Compagnia



Posizione	Chi	In quale Albergo	Data
HR Mgr	S. Gabrielli	IC Madrid	3 giorni ad aprile
Front Office Mgr	P. Zullo	IC Berlin	3 giorni ad aprile
Reservation Mgr	S. Giofrè	IC Paris	3 giorni a marzo
Conf. Mgr	C. Carino	IC Paris	3 giorni ad aprile
Chief Eng.	A. Palozzi	IC Paris	3 giorni a marzo
Purchasing Mgr	V. Giovinazzo	IC Cannes	3 giorni ad aprile

2014 e 2015 risultati e previsioni

Financial Returns:

Being efficient and hitting our financial targets is also very important. We need to be smart about how we manage costs and make sure that we are investing in those things that we know really make a difference to our guests. Things like developing our brands, improving hotel quality and training.

The areas we measure how we're doing in Financial Returns are:

Achieve revenue targets

Everyone can help to achieve revenue targets by spotting opportunities to sell to our guests.

Beat the competition

We want to be the best at what we do and that means always staying ahead of our competitors.

Achieve profit targets

Achieving profit targets is a key part of a well run hotel.

Operate efficiently

Keeping an eye on costs is what all great companies do and we can all help to reduce waste and improve efficiency.

All supported by Winning Ways...

Winning Ways acts as a guide for our actions and behaviour. They were developed by our people for our people and they are the glue that binds us together. They're unique to IHG and they set us apart from the competition.



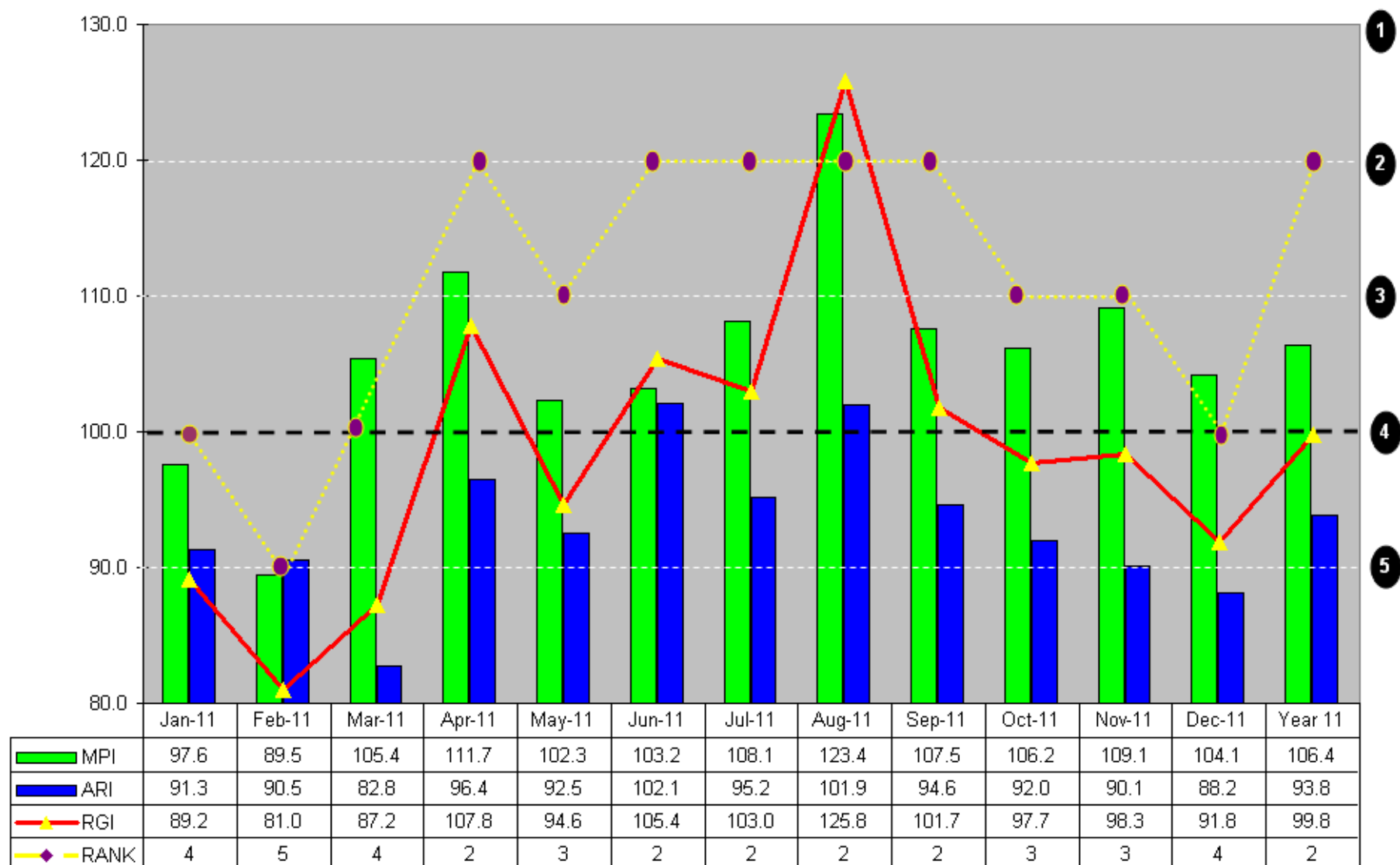
1. 2014 risultati / RGI

2. 2015 Budget

Anno 2014

	Full Year 2014	Budget	Variance %	Full Year 2013	Variance %
Occp%	71.0	72.9	-3%	70.1%	1%
ADR	258.5	268.7	-4%	257.6	0%
RevPar	183.51	195.8	-6%	180.7	2%
Rooms revenue	12,860	13,719	-6%	12,660	2%
F&B revenue	2,922	3,032	-4%	2,783	5%
Total	16,313	17,319	-6%	15,985	2%
GOP	5,624	6,409	-12%	5,706	-1%

Anno 2014 – RGI

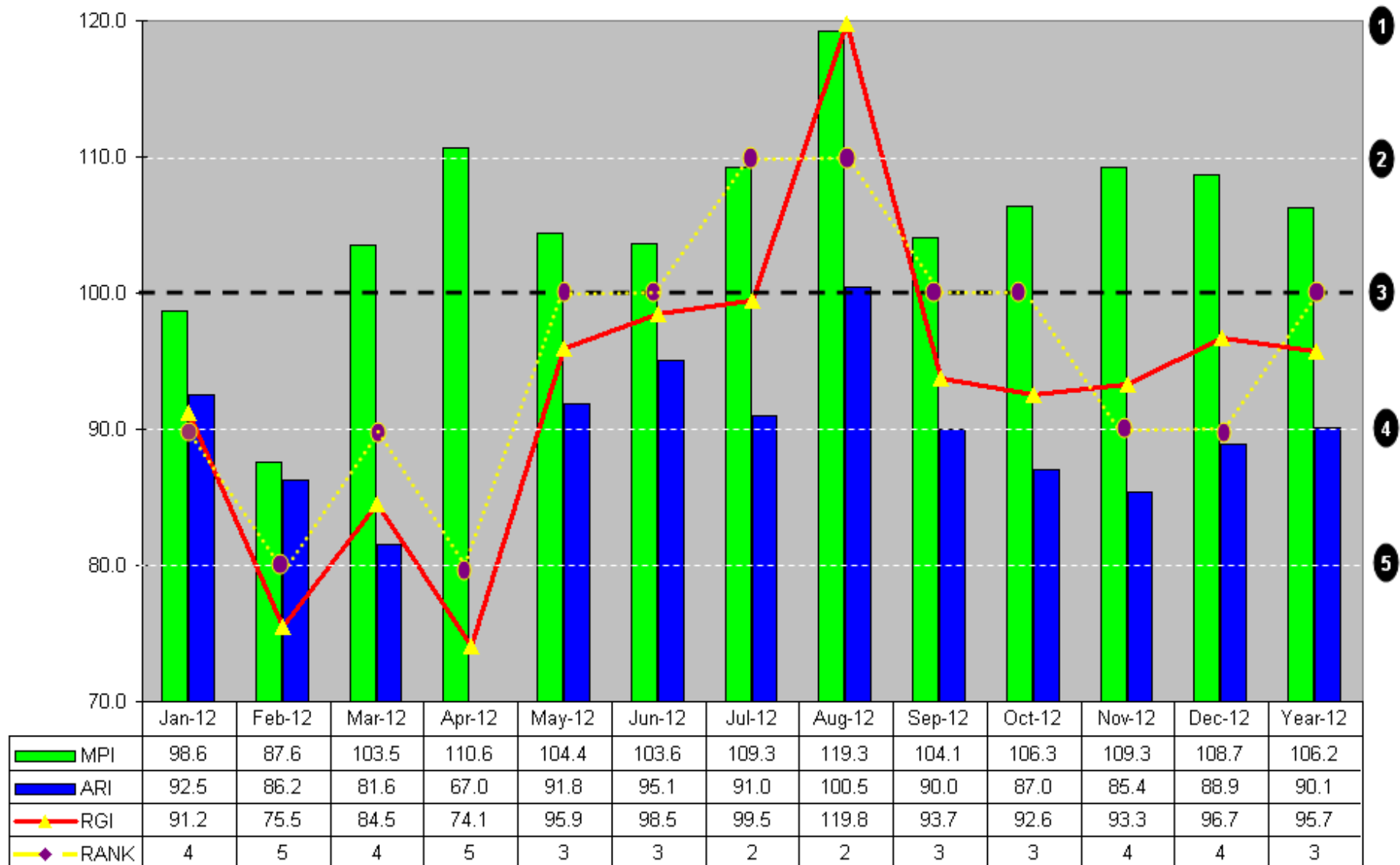


- Avvio difficile nel 1° Trimestre recuperato
- RGI sostenuto dall'occupazione
- ARI impattato dalle nostre dimensioni rispetto ai competitori

FY - Budget 2015

	FY Budget 2015	FY 2014	Variance%	FY 2014	Variance%
Occp%	73,4%	71,0%	+ 3,3%	70,1%	+ 4,7%
ADR EURO	258,08	258,50	- 0,2%	257,58	+ 0,2%
RevPar EURO	189,43	183,51	+ 3,2%	180,65	+ 4,9%
Rooms revenue	13.312	12.860	+ 3,2%	12.660	+ 4,9%
F&B revenue	3.176	2.922	+ 8,7%	2.783	+ 14,1%
Total revenue	16.959	16.313	+ 4,0%	15.985	+ 6,1%
Rooms Profit	9.570	9.125	+ 4,9%	9.111	+ 4,9%
F&B Profit	326	107	+ 204,7%	155	+ 110,3%
GOP EURO	5.902	5.624	+ 4,9%	5.706	+ 3,4%

Anno 2014 – RGI



Di cosa abbiamo bisogno ?



Attenzione agli imprevisti !!!!!!!



Organigramma dell' Intercontinental De La Ville Roma

IC Struttura funzionale

E' fondamentale allineare l'organizzazione dell'albergo alla strategia commerciale che l'albergo vuole seguire.

L'attenzione a tutti gli elementi organizzativi è necessaria per creare nuove capacità e nuove opportunità commerciali per competere ai massimi livelli nel mercato alberghiero e proseguire in un costante sviluppo.

L'organizzazione strutturale delle varie funzioni è parte integrante delle effettive strategie di esecuzione.

Ci sono vari modelli possibili di struttura e la nostra Compagnia ha scelto il modello funzionale.

IHG Struttura funzionale

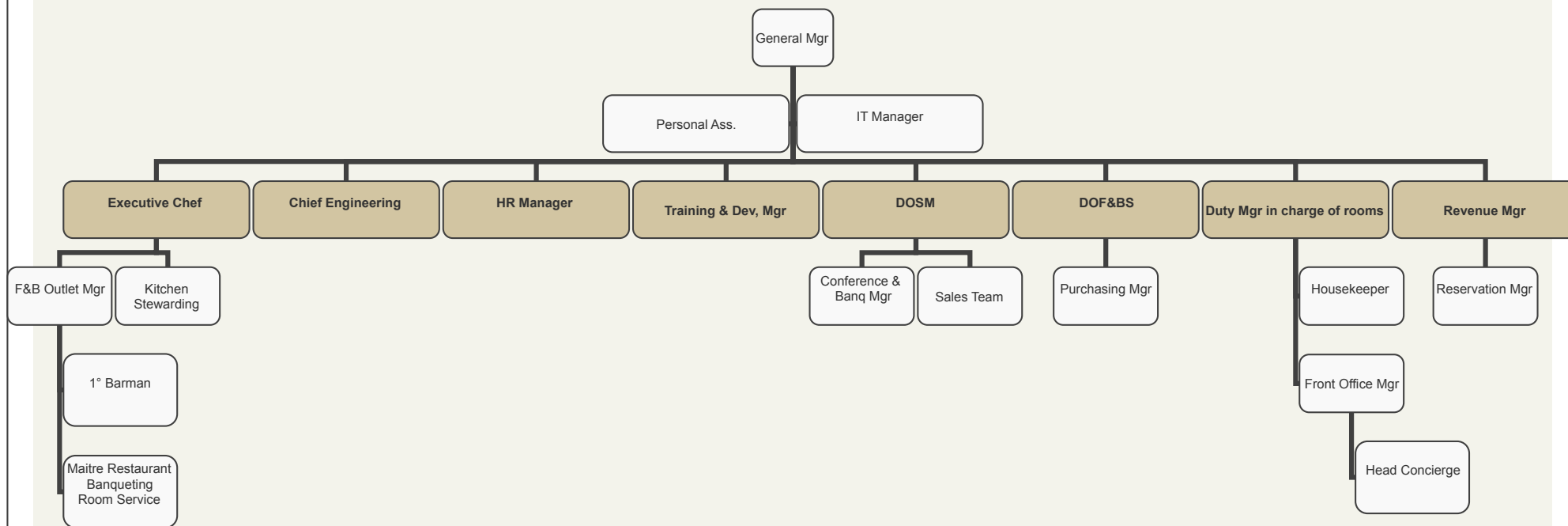
Benefici

- *Sviluppo di competenze approfondite*
- *Chiaro sviluppo di carriera all'interno della funzione*
- *Efficienza nell'uso delle risorse a disposizione*
- *Possibili economie di scala*
- *Facilità di coordinamento all'interno della funzione*
- *Potenziali vantaggi tecnici rispetto alla concorrenza*

Area nella quale prestare attenzione:

- *Comunicazione tra le differenti funzioni*

Organigramma Intercontinental Delaville Roma



Managers / Executive Team

- Director of Finance and Business Support
- Director of Sales & Marketing
- Revenue Manager
- Human Resources Manager
- Duty Manager in charge of Rooms
- Executive Chef (no Food & Beverage Manager in place)
- Chief Engineering
- Training & Development Manager

Hotel Department Heads (Capi Servizi)

- Front Office Manager
- Executive Housekeeper
- Conference & Event Manager
- Reservation Manager
- IT Manager
- Purchasing Manager
- F&B Outlets Manager
- Head Concierge

Riunioni Mensili, Settimanali e Giornaliere

2015 Riunione Executive Team

Resp. Mgr	Quando	Dove	invitati
General Mgr	Mensile	Ufficio del Gm	Executive team

Agenda

- Risultati della ruota
- Risultati finanziari
- Varie ed eventuali

2015 Riunione giornaliera degli arrivi del giorno successivo

Resp. Mgr	Quando	Dove	Invitati
GM	tutti i giorni alle ore 14.00	Ufficio del Gm	Rev. Mgr / Reservation Mgr DOSM / Sales Mgr Conf. Mgr Duty Mgr FO Mgr Ex. Housekeeper Ex. Chef F&B Outlet Mgr Chief Eng IT Mgr HR Training Mgr

Agenda

- Eventi in città, arrivi speciali,
 - Eventi del giorno successivo
 - Arrivi del giorno successivo e segnalazione clienti Vip
 - Percentuale di occupazione
 - Promozioni del reparto F/B
 - Comunicazioni da parte della Direzione delle risorse umane
 - Attività di Training
- ° Problemi reparto It (Computer e sistemi informatici)
 - ° comunicazioni da parte della manutenzione

2015 Riunione settimanale – Revenue

Resp. Mgr	Quando	Dove	Invitati
Revenue Mgr	Ogni Mercoledì 15.00-16.00	Revenue Room	GM Reservation Mgr DOSM Dir. Of event F&B Mgr Dir of Rooms/FO Mgr DOF&BS

Agenda

- Azioni dell'ultima settimana rimaste da verificare
- Risultati dell'ultima settimana e azioni
- Strategia dei prezzi
- Previsione dei prossimi due mesi e piano di azione
- Varie ed eventuali

2015 Riunione mensile – Gestione dei crediti

Resp. Mgr	Quando	Dove	Invitati
DOF&BS	Mensilmente		GM Accounts Receivable Reservation Mgr FO Mgr DOSM/Sales Mgr Event Mgr F&B Mgr

Agenda

- Revisione della minuta del precedente incontro
- Verifica situazione creditori
- Elenco dei 20 migliori clienti – problemi con pagamenti
- Crediti non più autorizzati
- Varie ed eventuali

2015 Riunione settimanale – Gruppi

Resp. Mgr	Quando	Dove	Invitati fissi	Invitati opzionali
Conf. & Event Mgr	Giovedì 15.00-16.00		Ex. Housekeeper Chief Engineering F&B Outlet Mgr Accounting Front Office Mgr	Executive Chef

Agenda

- Analisi dell'arrivo di gruppi della settimana.
- Tutti i partecipanti devono rivedere i dettagli e portarli all'attenzione dei colleghi per risolvere eventuali dubbi.
- Analizzare i punti più importanti e le particolarità legate ad ogni gruppo in arrivo al fine di ottimizzare l'accoglienza dei clienti (early arrivals, late departures, VIP room types, room amenities, welcome drink).
- Discutere di ogni opportunità di miglioramento del servizio.

2015 Riunione mensile – Green Committee

Resp. Mgr	Quando	dove	Invitati fissi	Invitati opzionali
Chief Eng.	Mensilmente		GM PA to GM Duty Mgr HR Mgr RLS Executive Housekeeper F&B Outlet Mgr	Training Mgr Purchasing Mgr

Agenda

- Un Albergo sicuro / Stato della situazione e piano di azione.
- Soluzioni “ Green “ e piano di azione.
- Supporto alle iniziative benefiche

Grazie a tutti per la
cortese attenzione !!