



DOVE IL QUOTIDIANO SVANISCE



## *Olympic SPA Hotel*

### *La crescita del patrimonio umano*

#### **1 Una famiglia, un team**

Più di un Hotel; più di un bellissimo Hotel; ci piace pensare che l'Olympic SPA Hotel sia per i nostri ospiti un luogo di relax e di rigenerazione. Un luogo dove andare alla ricerca di momenti per stare bene, per ritrovare l'armonia con se stessi e con ciò che ci sta intorno. Ritrovare l'equilibrio, recuperare il rapporto con la natura grazie allo straordinario territorio in cui siamo immersi, vivere attimi di riconnessione anche grazie alle persone che accolgono e accompagnano gli ospiti durante il soggiorno.

L'Olympic è un luogo dove tramite incontri discreti, a volte invisibili, e con la combinazione, il contributo e la partecipazione di **tante persone** si creano le condizioni ottimali per una qualità del soggiorno ideale. La cartolina classica di un soggiorno all'Olympic prevede una vista della SPA, della piscina, delle splendide suite, oppure dei boschi e delle meravigliose montagne che ci circondano. Tutte queste componenti, centrali nell'offerta dell'Olympic, necessitano di tanta cura da parte di tutte le persone che lavorano per garantire la massima qualità del soggiorno.

Forse nemmeno noi ci rendiamo sempre conto dell'importanza e del ruolo determinante di ogni persona che lavora o collabora con l'Olympic, ragione per cui abbiamo deciso di raccogliere in questo documento tutti gli elementi utili a descrivere l'importanza delle persone nel nostro Hotel, partendo dai nostri obiettivi e dai nostri valori, per mettere ulteriormente in evidenza l'importanza di un approccio olistico e di una gestione organica.

#### **2 La storia dell'Olympic SPA Hotel**

Olympic SPA Hotel

Strada de Ciarlonch, 5 – 38036 San Giovanni di Fassa - Vigo – Trentino Alto Adige – Dolomiti

Tel.+39 0462 764225 – [www.olympicspahotel.it](http://www.olympicspahotel.it) – [info@olympicspahotel.it](mailto:info@olympicspahotel.it)



L'Olympic è il sogno della famiglia Pellegrin divenuto realtà: nato nel 1963 come piccolo garnì per volere dei nonni, si è pian piano ingrandito grazie al lavoro e alla passione di tutta la famiglia, diventando oggi un bellissimo hotel 4 stelle Superior.

Quel che non è cambiato è l'amore e la cura con cui apriamo le porte della nostra casa per permettere ai nostri ospiti di vivere un pezzetto della nostra felicità, fatta sia di grandi emozioni che di piccoli momenti, come la colazione nella baita del nonno o le camminate a piedi nudi sull'erba o sulla neve.

Siamo molto legati al nostro territorio, tra di noi parliamo in ladino e vestiamo i nostri abiti tradizionali, ma cerchiamo di far sentire tutti a proprio agio, di rendere i nostri ospiti parte integrante del nostro mondo.

L'unico modo in cui sappiamo farlo è cercare di essere noi stessi, il nostro modo per rendere il vostro viaggio in Val di Fassa non solo una pausa di relax o divertimento, ma un arricchimento e un'emozione che porterete con voi al ritorno a casa. Perché, all'Olympic, il quotidiano svanisce.

### 3 Vision & Mission

La **Vision** rappresenta il sogno, il punto di arrivo di un progetto di sviluppo, il motivo per cui l'hotel ha ragione di esistere, che può essere lontano e complesso da raggiungere, ma basato su valori, ideali ed aspirazioni che lo rendono unico, valori che dovranno diventare parte integrante dell'azione di sviluppo dell'offerta e di comunicazione agli ospiti.

La **Mission** rappresenta invece il modo in cui l'hotel intende raggiungere la Vision, descrive il percorso operativo (seppur senza entrare nei dettagli) di come gli obiettivi possono essere raggiunti.

Vision e Mission sono strettamente correlati: il primo ha a che fare con la dimensione del sogno e degli obiettivi a lungo termine, mentre il secondo si focalizza sul presente e sugli aspetti più concreti che permettono di creare le condizioni per fare in modo che la Vision esca dalla sua rappresentazione ideale e si concretizzi, trasformando i concetti astratti proposti dalla Vision in qualcosa di concreto e capace di rendere l'azione turistica efficace sul mercato.

Mettendo assieme i due concetti, la Mission rappresenta il percorso da seguire per realizzare la Vision, serve a definire le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi ed avvicinarsi al sogno definito in Vision. Vision e Mission, per funzionare e determinare effettivi riscontri, devono procedere di pari passo.

#### 3.1 Vision

*"Diventare il luogo dei sogni dei nostri ospiti, dove sentirsi a proprio agio e ritrovare momenti di riconnessione con se stessi e con la natura, dove il relax assume il senso intimo di riscoprire la bellezza che abbiamo dentro, la voglia di viverla e di esprimerla. Perché, all'Olympic, il quotidiano svanisce."*

#### 3.2 Mission

Lavoriamo per creare un'offerta unica, speciale, costruita sui bisogni dei nostri ospiti, connessa al nostro spirito ladino e alla nostra val di Fassa.

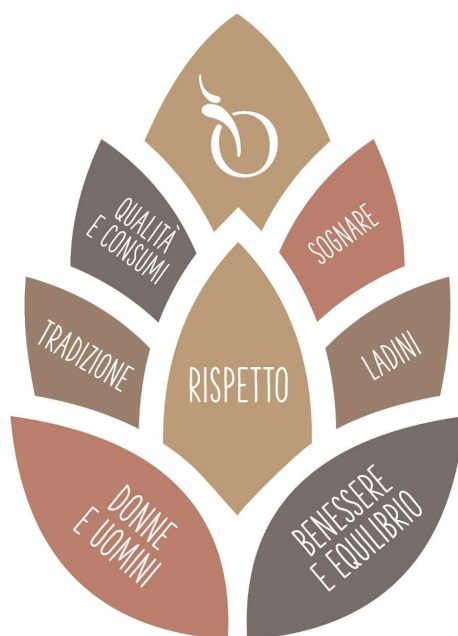
Vogliamo rendere l'Hotel un luogo in cui ritrovare la serenità personale, permettere un'immersione nella pace e nella natura, per trovare nuovi equilibri e allontanarsi dalla frenesia della quotidianità.

Un luogo di coccole, un luogo di premure, dove la cura dell'ospite fa il paio con il rispetto del territorio, che ci ospita e ci delizia della sua generosità, di cui non vogliamo approfittare.

I nostri ospiti sono attenti ed esigenti, e ci spronano ad essere migliori, ogni giorno di più. Essere migliori per noi significa *portare rispetto*. Il rispetto dovuto agli ospiti, che cercano momenti di serenità, il rispetto dovuto al nostro territorio, così generoso nei nostri confronti, il rispetto verso i nostri collaboratori e tutte le persone che contribuiscono a rendere l'Olympic quel luogo speciale che è e quello migliore che sarà.

Il rispetto per noi è il cuore del nostro **approccio sostenibile e responsabile**, che ci sprona ogni giorno a trovare le soluzioni giuste non solo per noi oggi, ma per tutti domani.

#### 4 La mappa dei valori



*mappa dei valori*

La mappa dei valori è per noi uno strumento per dare la giusta attenzione agli elementi che guidano la nostra azione nel quotidiano e, allo stesso tempo, ci permettono di indirizzare lo sviluppo e la cura del nostro agire nei confronti degli ospiti per il futuro.

Per noi non si può parlare di ospitalità senza ragionare di comunità, di rispetto, di servizio, ma anche di responsabilità e di impegno, elementi che abbiamo raccolto nella nostra mappa, la nostra pigna.

- **Ci vuole rispetto:** ospitalità e accoglienza devono partire dal rispetto dei bisogni dei nostri ospiti. Ci impegniamo ad ascoltare, ad osservare ed a cercare di comprendere le loro aspettative, per servirli al meglio, ogni giorno.
- **Appartenenza e orgoglio ladino:** siamo ladini, viviamo di accoglienza grazie alla ricchezza che questo territorio ci dona, ogni giorno. La nostra tradizione ci lega alla comunità, di cui vogliamo essere parte intima e integrata.
- **Donne e uomini, oltre i servizi:** le persone sono fondamentali in un hotel. All'Olympic cerchiamo collaboratori di cui ci si può fidare, sapendo quanto un'accoglienza fatta col cuore possa fare la differenza.
- **Aumentare la qualità, ridurre gli sprechi:** lavoriamo per limitare al massimo il consumo di risorse, producendo energia e calore con fonti rinnovabili e pulite, riducendo i consumi e l'impatto sul territorio.
- **Tradizione e famiglia:** all'Olympic la tradizione familiare è centrale, sin da quando, oltre 60 anni, Omi Paola e Opa Carlo hanno avviato l'hotel. In questi anni la famiglia si è allargata ed ora accoglie anche tutte le persone che ci aiutano a fare, dell'Olympic, quel luogo di serenità che tanto ci piace.
- **Alla ricerca del benessere e dell'equilibrio:** ci piace l'idea di far star bene i nostri ospiti. Per farlo, raccogliamo gli insegnamenti della natura: raggiungere l'equilibrio significa star bene, in pace, in serenità. La ricerca dell'equilibrio rappresenta per noi uno stimolo e un impegno, verso il territorio che ci ospita e per gli ospiti che ci onorano delle loro scelte.
- **Sognare, a occhi aperti:** non vogliamo smettere di sognare un hotel migliore, un servizio migliore, un territorio migliore. Ci piace l'idea di esplorare e sperimentare, sappiamo quanto sforzo e fatica ci sia dietro il miglioramento continuo, ma non ci scoraggiamo: tra tanti anni saremo ancora qui, migliori.

## 5 Chi siamo

La storia dell'Olympic SPA Hotel è la storia della nostra famiglia, una storia che prosegue da tre generazioni. Dal garni aperto dai nonni alla struttura di oggi sono passati oltre sessant'anni in cui abbiamo cercato di migliorare sempre più la qualità dei servizi senza perdere quel senso di intimità che solo una tradizione familiare può garantire.

### 5.1 Opa Carlo e Omi Paula

L'Olympic SPA Hotel è il sogno dei nonni che si realizza, oggi con la stessa passione di un tempo.

Opa Carlo era un gran sportivo, era candidato a partecipare alle Olimpiadi di slittino a squadre con la nazionale italiana quando un infortunio lo ha privato del suo sogno. Quelle Olimpiadi mancate gli sono sempre rimaste nel cuore, ed hanno dato il nome al nostro hotel.



L'Olympic, alla nascita era un piccolo garni, l'hanno aperto proprio Opa Carlo e Omi Paola acquistando un pezzo di terra dalla curia. Allora di turisti ce n'erano pochi e facevano tutto loro, Opa Carlo accompagnava gli ospiti in montagna, Omi Paola si occupava della prima colazione e al bisogno cucinava qualche semplice piatto. Con la crescita del turismo hanno ingrandito il garni, aggiunto una piccola cucina e aperto un ristorante.

I nonni non ci sono più, ma la loro presenza è rimasta. Ogni giorno cerchiamo di seguire i loro consigli ed avere lo stesso entusiasmo con cui sono riusciti a farsi apprezzare in tutti questi anni. Perché per loro l'Olympic non era un lavoro ma dedizione e amore. Gli stessi sentimenti che, dopo tre generazioni, ci guidano e portano ad essere felici ogni volta che vediamo il sorriso sul volto dei nostri ospiti.

### **Paolo – CEO, amministrazione, outdoor experience**

Paolo è il maggiore dei fratelli. Per 40 anni ha seguito la cucina dell'Olympic, adesso si occupa più dell'amministrazione, della manutenzione, del rapporto con i fornitori. Ma la sua passione è stare con gli ospiti, portarli su e giù per le sue Dolomiti e far scoprire loro i sentieri più belli, le piste da sci più spettacolari, i biketour più divertenti.  
Con lui non ci si annoia mai.

I momenti migliori: quando gli chiedete di raccontarvi la storia dei luoghi e delle persone che vivono le montagne, vi trasmetterà quello che sta nel suo cuore.

### **Carla – CEO, risorse umane, food&beverage manager**

Carla, è la regina della tavola. Sommelier di vino e assaggiatrice ufficiale di olio extravergine d'Oliva, al ristorante saprà dare il giusto consiglio per far vivere all'ospite un'esperienza completa a tavola. Si occupa anche della gestione delle risorse umane, e ricerca talenti da coinvolgere nello Staff dell'Hotel.

Tranquilla e riservata, saprà sorprendervi alla sera, quando vi svelerà la sua passione per il ballo.

### **Manuela – CEO, Hotel e room experience, public relations**

Manuela, è l'anima e il sorriso dell'Olympic SPA Hotel. Intraprendente e esuberante, si prende cura dell'esperienza degli ospiti, da quando fanno il check-in a quando vanno in camera la sera per riposare. Ha una grande passione per la progettazione di interni, è lei in Hotel a prendersi cura di ogni dettaglio, estetico e funzionale, per rendere più piacevole possibile il soggiorno degli ospiti, con discrezione e grande attenzione. La sua presenza è sempre una garanzia anche quando anima i momenti conviviali, dalle serate in Hotel alle merende in baita.

Il suo più grande desiderio: vedervi sempre sorridenti. Il suo regno? La Conca del Fuciade, a Passo San Pellegrino.



## **Barbara – family member**

Barbara è la gioia dell'Hotel. Basta un nonnulla per farle sbocciare un sorriso travolgente, con le sue abilità speciali si rende utile in ogni attività, sempre pronta a portare una ventata di emozione e di operatività, rendendo leggere e spontanee anche le attività meno nobili.

Se c'è qualcuno che conosce la ricetta per la serenità, quella è Barbara, che la conserva gelosamente nel suo animo, dispensando sorrisi e affetto con grande generosità.

## **Rosa – Amministratore, SPA director, wellness experience**

Rosa, figlia di Carla, rappresenta la terza generazione in azienda. Il suo regno è il mondo d'incanto della SPA Te Jaga, dove con la sua gentilezza, simpatia e semplicità accompagna gli ospiti in un mondo di relax e serenità.

La sua missione è il benessere quotidiano degli ospiti: consiglia i trattamenti più indicati, sa dare le giuste indicazioni per scoprire nuovi equilibri tra corpo e mente e curare ogni dettaglio per un soggiorno di benessere nella splendida Val di Fassa.

## **Matteo – Brand identity manager, business upgrade**

Matteo, compagno di Rosa, ha portato in azienda la sua creatività e la sua intraprendenza con la modernità del digitale. Molto attento alla comprensione degli sviluppi del mercato turistico, ama sperimentare e mettersi in gioco, anche in prima persona, alla ricerca del miglioramento continuo. Il suo punto di vista "esterno" permette alla famiglia Pellegrin di confrontarsi con una visione spesso sfidante, utile a dare uno sviluppo organico al futuro dell'Olympic SPA Hotel.

Ha grande familiarità con il mondo della comunicazione, anche digitale, e rappresenta un continuo sprone in azienda per lo sviluppo di strategie di prodotto e di marketing in grado di tenere l'Olympic SPA Hotel dove merita: nell'Olimpo.

## **Matteo Pellegrin – family member, manutenzione, outdoor experience**

Matteo è un ragazzo dalle mille virtù. Si preoccupa in prima persona che all'Olympic funzioni tutto come dovrebbe, garantendo l'efficacia e la manutenzione di tutta la struttura. Non ha paura di sporcarsi le mani, lo si può trovare in tuta da manutentore alle prese con qualche strumentazione che richiede attenzione, oppure laddove non può intervenire direttamente, si preoccupa di risolvere i problemi.

Condivide la propensione per lo sport della famiglia Pellegrin, lo si può anche spesso trovare impegnato ad accompagnare gli ospiti nelle escursioni sportive: un lavoro che non gli pesa.

## **Paola – Service e guest relation f&tB**

Paola, la seconda figlia di Carla, la potete trovare al bar e in sala. Dinamica e solare, porta allegria e passione in ogni sua attività, senza però dimenticare la professionalità acquisita da tre generazioni dalla famiglia Pellegrin. Ama la precisione nel lavoro, e non si lascia sfuggire i bisogni degli ospiti, cui cerca di dare risposta dimostrando ogni volta attenzione e empatia.

## **Anna – Service e guest relation f&tB**

La sala è il regno di Anna. All'Olympic da oltre cinque anni, riesce a creare rapporti speciali con gli ospiti, di cui riesce a comprendere bisogni e propensioni grazie ad uno spiccato senso di empatia. Riesce a combinare una spinta energica e propositiva mantenendo riservatezza e discrezione, focalizzando la sua attenzione alla cura dei dettagli e alle piccole attenzioni che fanno la differenza.

Ama fare festa e, se la trovate fuori dall'Hotel, potrebbe sorprendervi a cantare con la sua splendida voce.

## **Daniela – Service e guest relation f&tB**

In sala Daniela accoglie gli ospiti con l'eleganza e l'attenzione degne di una professionista. Sa sorprendere l'ospite con la sua capacità di spendersi anche in prima persona pur di rispettare ed onorare i bisogni degli ospiti, che sa cogliere grazie alla sua meticolosità e precisione. Molto attenta alle piccole cose, stupisce per la cura di ogni dettaglio, lo si nota anche nella perfezione con cui si presenta, perfetta ed impeccabile anche dopo una lunga giornata di lavoro.

## **Ana – Service e housekeeping**

Ana si occupa della cura e della pulizia nelle camere. Appassionata del suo lavoro, lavora con precisione e con il desiderio di soddisfare le esigenze dei clienti. Lavora all'Olympic da quasi quindici anni, periodo in cui ha accompagnato la crescita del servizio sapendolo interpretare sempre al meglio.

Se la si incontra sui corridoi, al mattino o alla sera, non disdegna un sorriso ed un caloroso saluto. Le piace la soddisfazione di vedere una camera pulita e riassetata, respirare l'aria fresca ed il senso di ordine che donano ogni mattina alle camere una rinascita.

## **5.13 Olga – Service e housekeeping**

Olga si occupa delle camere. Perfezionista del lavoro ben fatto, pone grande attenzione alla cura e alla pulizia delle camere, ama far trovare agli ospiti tutto ordinato e profumato perché possano sentirsi a proprio agio e rilassarsi sin da subito, per vivere la loro vacanza al meglio. Sa esprimere al meglio il suo gusto personale e la sua creatività nelle decorazioni delle camere per qualche evento speciale, festeggiamento o romantico che sia. Difficilmente può apprezzare in diretta lo stupore degli ospiti per le sue creazioni, ma le piace immaginarseli lì,

all'ingresso in camera, con la faccia densa di sorpresa e di stupore. La soddisfazione degli ospiti, il suo più grande piacere.

### **Ingrid – backoffice e accoglienza**

Energica e volenterosa, Ingrid vi accoglie alla reception con la sua grinta gentile, specchio di una radice ladina che non può e non vuole contenere.

Sportiva ed eclettica, riesce a combinare un approccio franco con l'attenzione dovuta agli ospiti, accolti sin dai primi momenti che passano in Hotel. Nei momenti liberi sprigiona la sua freschezza nelle attività sportive più diverse, in Hotel invece sa dirigere le sue energie all'attenzione dei bisogni dell'ospite, che sa intuire sin dal primo sguardo.

### **Michela - reception e accoglienza**

Simpatica e attiva, Michela è responsabile del front-office, ed ha la capacità di coinvolgere il cliente rendendolo entusiasta delle miriadi di esperienze che si possono fare all'Olympic SPA Hotel.

Gite in montagna, passeggiate e serate con gli amici sono le sue passioni.

### **Damiano - Service e guest relation f&B**

Non diresti che Damiano è appassionato di musica d'organo vedendolo all'opera al bar. Da dietro al bancone sa rispondere alle richieste degli ospiti, grazie alle sue interpretazioni che valorizzano i prodotti della sua val di Fassa.

Incarna la tradizione e la cultura ladina non solo nelle sue scorribande musicali ma anche presentando le sue creazioni che uniscono eccentricità e tradizione, territorio e innovazione.

### **Michela – Head beauty expert**

Sportiva e solare, Michela riesce a sprigionare energia pur nella discrezione delle atmosfere ovattate della SPA.

La sua passione per bici e arrampicata, la sua instancabile voglia di vivere il territorio, le donano la comprensione dei bisogni di relax delle persone, che riesce a soddisfare con massaggi mirati alla ricerca del massimo benessere. È la persona giusta cui chiedere un consiglio per un massaggio o un trattamento, che saprà praticare con la cura di chi sa leggere i bisogni delle persone.





Dove c'è lei si crea l'atmosfera giusta ed il clima sereno, per collaboratori ed ospiti.

### **Alex – Aufguss Maister**

Alex, il maestro della sauna, non passa inosservato. Non solo perché la sua fisicità si esalta nei rituali aufguss, ma soprattutto perché con la sua presenza costante ed instancabile garantisce che in SPA tutto funzioni alla perfezione, come solo un perfezionista può richiedere.

Ama scorrazzare per tutta la val di Fassa, d'estate e d'inverno, in bici o con gli sci da fondo. Cura il suo corpo come cura la SPA, garantendone sempre la massima efficacia.

### **Demetrio – Executive chef**

Demetrio è lo chef e la cucina è il suo regno. Ti stupisce per la serenità con cui governa la sua brigata, per la capacità di armonizzare e valorizzare i talenti che lavorano con lui.

Sa mantenere la serenità anche quando i ritmi incessanti della cucina mettono pressione, sa stare al gioco dando a tutti lo spazio giusto per esprimere le proprie peculiarità.

Ama sperimentare portando una ventata di innovazione su un impianto di ricette tradizionali legate al territorio. La sua cucina va alla ricerca della leggerezza, riuscendo a mantenere l'identità dei gusti e dei sapori anche nelle interpretazioni più ardite.

### **Brigata di cucina**

La qualità della cucina dell'Olympic SPA Hotel è garantita anche dall'eterogeneità della brigata, un gruppo coeso che valorizza le differenze.

Raffaele, esuberante e vivace, porta dinamismo ed allegria oltre che competenza in cucina. Michele si immerge nel suo lavoro di pasticciare con approccio riflessivo e quieto che gli permettono di esprimere il suo talento creativo. Vinicio è il principe dei primi piatti, la sua più grande soddisfazione è sapere che le sue paste ed i suoi ravioli sono stati apprezzati dagli ospiti. Cristina porta un tocco di delicatezza e femminilità, interpretando le creazioni dello chef con impiattamenti e cura sopraffina.



## 6 Una crescita attenta

L'Olympic SPA Hotel è il sogno della famiglia Pellegrin divenuto realtà: nato nel 1963 come piccolo garni per volere dei nonni, si è pian piano ingrandito grazie al lavoro e alla passione di tutta la famiglia, diventando oggi un bellissimo hotel 4 stelle Superior pronto ad accogliere i suoi ospiti nel cuore delle Dolomiti.

La crescita della struttura ed il miglioramento della qualità dei servizi non hanno cambiato la natura dell'ospitalità e la passione per l'arte dell'accoglienza. L'attenzione e la cura con cui vengono accolti gli ospiti rappresenta un elemento centrale di ogni attività svolta all'Olympic SPA Hotel, la serenità degli ospiti è un pezzetto della felicità di ognuno di noi. Alcuni servizi hanno grande impatto e sono molto apprezzati dai nostri ospiti: il relax della SPA, la qualità della cucina, il comfort delle camere, il divertimento della piscina, l'emozione delle escursioni, la straordinarietà della colazione in baita, le camminate a piedi nudi sull'erba o sulla neve. A noi però piace pensare che per star bene all'Olympic siano altrettanto fondamentali le piccole attenzioni, la cura maniacale dei dettagli, la passione per i lavori, anche quelli nascosti o sconosciuti. Per far *star bene* qualcuno mille attenzioni devono essere messe in opera, molte delle quali non saranno mai nemmeno comprese.

È questo uno dei motivi per cui poniamo **tanta attenzione alle persone**. Crescere per un hotel normalmente significa ampliare gli spazi, ospitare più persone, allungare i periodi di apertura. Ma per noi crescere significa soprattutto migliorare la qualità dei servizi, essere più vicini agli ospiti, capirne i bisogni e dare la migliore risposta possibile. Per riuscire a farlo la nostra parola d'ordine è *attenzione*: avere attenzione per le aspettative, le necessità, gli interessi dei nostri ospiti, ascoltarli o, meglio, capirli prima. Tutto questo non è possibile senza una cultura dell'ospite, portata avanti da tutte le persone che, a vario titolo, contribuiscono al raggiungimento di questi risultati.

## 7 Lavorare all'Olympic

Ci piace l'idea che lavorare per l'Olympic SPA Hotel sia una **scelta**. Una scelta nostra, di cercare persone in cui credere, che riteniamo possano portare contributo e valore nella nostra azienda. Ma anche una scelta dei collaboratori, che investono in un rapporto di lungo periodo e credono nella nostra azienda e nei nostri valori.

Perché questo possa avvenire al meglio, dobbiamo impegnarci per rendere il nostro ambiente di lavoro di massima soddisfazione, e dobbiamo impegnarci a fare in modo che gli elementi fondamentali di un rapporto di qualità siano soddisfatti: **crescita, fiducia, attenzione, flessibilità, trasparenza** e, perché no, un pizzico di **buonumore**.

Parliamo di **crescita** perché ci aspettiamo che chi lavora con noi porti valore, ci faccia crescere, contribuisca al percorso di miglioramento continuo in cui siamo tutti coinvolti. Ma la crescita deve essere reciproca. Ci impegniamo a contribuire al percorso di crescita di tutte le persone che lavorano con noi, dando attenzione ai bisogni, valorizzando le competenze, costruendo percorsi formativi in grado di sviluppare, nel tempo, processi virtuosi di mutua soddisfazione.



Anche quando parliamo di **fiducia** intendiamo un concetto complesso. Non solo vogliamo lavorare con persone di cui ci fidiamo, ma vogliamo avere la massima serenità ad affidare loro il nostro bene più prezioso: la cura dei nostri ospiti.

L'ospitalità di qualità è fatta di **attenzioni**, di piccoli gesti, di cura dei dettagli e dei bisogni, della capacità di andare oltre, grazie ad empatia ed accortezza, per cogliere quegli aspetti che sfuggono ai più. Cerchiamo persone capaci di queste attenzioni, sappiamo che l'unico modo per attrarle è quello di dedicare loro noi stessi le stesse attenzioni.

Lavorare in un hotel come il nostro, inutile nasconderselo, può essere gravoso, ci sono periodi dell'anno in cui l'impegno richiesto è importante. Questo non ci autorizza a far tutto il possibile per rendere questo impegno leggero, grazie ad un clima di lavoro di qualità ed al ricorso a tutta la **flessibilità** che riusciremo a mettere in campo. Ci piace l'idea che tutte le persone che lavorano all'Olympic siano importanti, ma nessuno deve essere indispensabile, mai.

Ci impegniamo ad essere **trasparenti**, a garantire i giusti riscontri sulla qualità del lavoro, sugli impegni e sulle aspettative, a premiare i comportamenti virtuosi ed a correggere, senza astio e con le giuste modalità, eventuali elementi di criticità. Crediamo nella trasparenza, che ci aspettiamo riconosciuta anche dalle persone che lavorano con noi.

Per finire, ci piace pensare che si possa fare un lavoro anche impegnativo mantenendo un approccio che sia piacevole per tutte le altre persone con cui lavora. Ci piace pensare che ogni persona che lavora all'Olympic possa portare una piccola dose di **buonumore**, possa contribuire a creare un ambiente lavorativo sereno, con un approccio costruttivo.

## 8 Cosa ci aspettiamo

Crescita, fiducia, attenzione, flessibilità, trasparenza, buonumore sono tutti elementi fondamentali per un buon clima di lavoro, questo non significa che anche all'Olympic non ci siano delle regole e dei comportamenti attesi.

Puntualità negli impegni, concentrazione nelle attività previste, attenzione ai dettagli, coinvolgimento nel progetto complessivo senza limitarsi al proprio *compitino*, voglia di fare squadra e di condividere aspetti positivi e momenti di difficoltà della propria attività sono tutti aspetti diversi di un unico atteggiamento che riteniamo fondamentale per il nostro progetto: lavorare come una squadra. Non si tratta però solo di avere un clima aziendale di qualità. L'approccio collaborativo e costruttivo, volto a creare valore in ogni azione quotidiana, va esteso anche fuori dal contesto dell'Olympic, in una visione olistica che comprende tutte le persone che contribuiscono, in varia maniera, al risultato complessivo: non solo i collaboratori, ma anche fornitori, attori del territorio, residenti e, ovviamente, gli ospiti, sono tutti parte di un ecosistema complesso che deve lavorare in maniera integrata e coesa.

Capitolo a parte, ma non per questo meno importante, riguarda il tema delle sensibilità verso gli aspetti ambientali e della sostenibilità. All'Olympic crediamo che non ci sia futuro senza un nostro impegno diretto, e che sia fondamentale l'attenzione alla tutela ed alla restituzione di tutto quanto l'ecosistema che ci ospita ci offre, ogni



giorno. Cerchiamo questa attitudine anche nelle persone che contribuiscono con il loro lavoro al successo dell'Olympic. Cerchiamo stimoli a migliorare, spunti per crescere, vorremmo essere pungolati sui nostri limiti che, malgrado il nostro impegno quotidiano, sono sempre presenti. I valori che cerchiamo nelle persone vanno oltre la capacità tecnica di svolgere le attività richieste, e comprendono aspetti non necessariamente legati alla quotidianità delle mansioni previste. Ci piace quando troviamo la forza etica applicata non solo al lavoro ma alla vita nel suo complesso ed alle tematiche del rispetto e dell'attenzione, verso le persone e verso il territorio, quando troviamo la predisposizione ad andare oltre, a vedere le situazioni nella loro complessità, e nella loro bellezza complessiva. Considerare un soggiorno all'Olympic come pura "vacanza" è per noi riduttivo, crediamo che la forza di questo territorio doni ed arricchisca molto, essendo molto più di un momento di relax. Questo accade quando riusciamo ad abbinare la qualità dell'ospitalità al valore offerto dal contesto complessivo. Serve anche empatia, a completare i profili, quella predisposizione che porta a valorizzare sentimenti e sensazioni per lavorare meglio e sentirsi (e far sentire gli altri) a proprio agio.