



Milano 8 gennaio 2020

Inviata via Fax

Spettabili

FILCAMS CGIL

Segreteria Nazionale

Via L.Serra, 31

00153 Roma

Fax n. 06 5885323

FISASCAT CISL

Segreteria Nazionale

Via dei Mille,56

00185 Roma

Fax n. 06 8558057

UILTUCS UIL

Segreteria Nazionale

Via Nizza, 128

00198 Roma

Fax n. 06 84242292

Oggetto: Diritti di Informazione

Spettabili OO.SS.,

desideriamo con l'inizio dell'anno, in coerenza con lo spirito di relazioni industriali che da sempre caratterizza entrambi, e con gli accordi sottoscritti in tema di informazione, anticiparvi notizia di alcuni importanti progetti di imminente partenza lanciati da casa madre su scala mondiale e che troveranno applicazione in tutti i paesi ivi inclusi i nostri alberghi Italiani.

mHUB

È il nome che identifica il progetto più importante e innovativo con riguardo alle risorse umane negli ultimi anni.

Il progetto prevede l'implementazione in tutti gli alberghi del mondo di un unico e comune programma gestionale delle risorse umane che garantirà gradualmente, attraverso l'utilizzo delle più avanzate funzionalità informatiche, fra le altre cose, :

- Navigazione più semplice attraverso una piattaforma integrata
- Un'esperienza utente più intuitiva
- Accesso comodo e su richiesta a informazioni personali e di lavoro
- La disponibilità in più lingue, riducendo
- Possibilità di accesso anche via mobile
- Assistenza virtuale (ad es. Chatbot) per una guida intelligente
- Possibilità per tutto il personale di accedere via informatica alla richiesta approvazione per ai soggiorni scontati negli alberghi della Compagnia
- Accesso facile alla formazione online finalizzata alla crescita professionale del personale
- Processi automatizzati e decentrati di gestione delle presenze e dei permessi.
- Processi di on boarding
- Sportello Self Service
- etc,etc

Ciga Gestioni Srl, società unipersonale Cap. Soc. € 65.327.146,00 iv R.E.A. Milano n. 1594143 C.F. e P.I. 078290158
Starwood Italia Srl, società unipersonale Cap. Soc. € 259.800.000,00 iv R.E.A. Milano n. 1150596 C.F. 05907220585

Marriott
INTERNATIONAL

HUMAN
RESOURCES

MARRIOTT
BONVOY



Tale cambio epocale si è reso necessario non potendo più l'attuale struttura informatica fare fronte alla enorme espansione della Compagnia successivamente alla acquisizione di Starwood, soprattutto al di fuori degli Stati Uniti.

In alcuni paesi il nuovo software procederà anche alla produzione dei cedolini paga, tuttavia con riguardo agli alberghi italiani, alla luce delle complesse procedure e normative paghe, il sistema si interfacerà con i correnti sistemi paga che continueranno ad operare.

Nel comunicare tale importante novità ci preme evidenziare che gli eventuali potenziali effetti attesi sull'organizzazione del lavoro saranno strettamente collegati dapprima alle necessarie attività di migrazione ed integrazione dei sistemi gestionali delle risorse umane, e successivamente attraverso un maggior empowerment dei nostri associati a tutti i livelli partecipando all'aggiornamento o utilizzo delle informazioni attraverso modalità self service (a titolo esemplificativo ferie e permessi potranno essere richiesti telematicamente dall'interessato ed approvate in tempo reale dal capo servizio).

Con riguardo a quanto sopra i responsabili risorse umane dei singoli alberghi daranno costante e puntuale informativa alle rappresentanze di albergo

Il progetto che fa capo ad un team mondiale di risorse, sarà gradatamente implementato nel corso del primo semestre di quest'anno con auspicato lancio il nel prossimo mese di giugno 2020. Specifici moduli formativi saranno disponibili ed attivati con l'inizio del secondo trimestre del 2020.

Marriott Bonvoy™

Con riguardo al programma fedeltà di Marriott Bonvoy, ci preme segnalare che a far data 25 novembre u.s., anche per il personale degli hotel Marriott è stata riconosciuta la possibilità di accumulare punti soci nel programma Marriott Bonvoy sui soggiorni, effettuati negli hotel Marriott sia privatamente che per i viaggi di lavoro.

Tale facoltà permetterà ai nostri associati nel mondo di poter riscattare punti premio da utilizzare in accordo a quanto previsto dal programma fedeltà.

Tuttavia, in alcuni paesi europei, inclusa l'Italia, purtroppo tale opportunità non ha potuto trovare ancora piena applicazione a causa di problematiche fiscali attualmente in fase di approfondimento da parte della corporate.

Auspichiamo che anche i nostri dipendenti possano a breve beneficiare di detta opportunità, una volta definitivamente chiarite ed in caso superate le suddette problematiche fiscali.

Anche con riguardo a quanto sopra i responsabili risorse umane dei singoli alberghi provvederanno a dare informativa ed aggiornamenti alle rappresentanze di albergo

Ciga Gestioni Srl, società unipersonale Cap. Soc. € 66.327.146,00 iv R.E.A. Milano n. 1594143 C.F. e P.I. 879290150
Starwood Italia Srl, società unipersonale Cap. Soc. € 259.800.000,00 iv R.E.A. Milano n. 1150596 C.F. 05907220585



HUMAN
RESOURCES

MARRIOTT
BONVOY™



Sales Quality Survey

Nell'ambito dei nostri continui sforzi di miglioramento qualitativo del servizio, si è deciso di riattivare il programma Sales Quality Survey, denominato Mystery Shopper, sulla qualità delle risposte fornite dai nostri dipartimenti Catering and Event Sales, come era peraltro già in uso in passato negli alberghi Starwood prima dell'acquisizione di Marriott.

Quanto sopra anche al fine di incrementare il ratio di conversione delle chiamate e conseguentemente la redditività del Gruppo nel settore eventi/ristorazione.

Tale survey è uno strumento importante perché' oltre a fornire un dato qualitativo circa le modalità di risposta alla nostra clientela, identifica anche le esigenze di formazione, dei reparti coinvolti utili a migliorare sia la redditività', che l'indice di fedeltà della nostra clientela ed a garantire opportunità di crescita professionale per i nostri operatori, attraverso l'acquisizione di sempre più efficaci tecniche di vendita.

Il Mystery Shopper sarà gestito da un fornitore di servizi terzo, che avrà la funzione di chiamare periodicamente e in modo casuale i nostri alberghi per fare una richiesta, come se fosse un vero cliente, circa un'opportunità di vendita relativa a un gruppo o a un evento da tenersi presso le nostre proprietà e che fornirà successivamente le proprie valutazioni qualitative circa dette interazioni e i suggerimenti di miglioramento a Marriott. Nuovamente con riguardo a quanto sopra I responsabili risorse umane dei singoli alberghi interessati provvederanno a dare informativa ed aggiornamenti alle rappresentanze di albergo.

Quanto ciò detto, in coerenza con le premesse di cui sopra, confermiamo altresì la nostra disponibilità ad approfondire direttamente con voi tali temi laddove necessario in un prossimo incontro a febbraio unitamente all'usuale scambio di informazioni circa l'andamento dell'anno passato e le attese relative al 2020.

A tal fine suggeriamo quali possibili prime date utile i giorni di febbraio 11,12,14.

In attesa di un vostro cortese riscontro, da inviare gentilmente al seguente numero di Fax +39 026266434 inviamo i migliori auguri di Buon Anno

Massimo Milazzo
Area Director of Human Resources, Southern Europe