



Outsourcing
hôtellerie di lusso.






Ihs Luxury	4
Vision strategica	5
Mission	6
Perchè nasce Ihs Luxury	7
Un sistema, non un servizio	8
I cinque pilastri del modello Ihs Luxury	9
Vantaggi competitivi	10
Contatti	14

Ihs Luxury

Ihs Luxury è la divisione di eccellenza di **Ihs S.p.A.**, parte integrante del Gruppo Navest, holding italiana attiva nel Facility Management e nei servizi integrati ad alto valore aggiunto.

Navest opera come partner strategico per clienti pubblici e privati attraverso un modello fondato su **persone, innovazione, sostenibilità e governance**, offrendo soluzioni strutturate nei servizi Hard e Soft Facility, nell'energia e nell'outsourcing evoluto.

All'interno di questo ecosistema industriale, **Ihs Luxury** nasce come **divisione autonoma e dedicata**, progettata per rispondere alle esigenze specifiche del segmento alberghiero 5 stelle e resort di alta gamma, traducendo i valori del Gruppo in **standard operativi, metodo applicato e risultati misurabili**.

A large, modern hotel lobby with high ceilings, arched windows, and contemporary furniture. The space is bright and airy, with a mix of white and light-colored tones. There are several armchairs and a sofa arranged in a lounge area. Large potted plants are scattered throughout. In the background, a large stone wall with a relief sculpture is visible. The overall atmosphere is one of luxury and elegance.

Ihs Luxury rappresenta oggi l'espressione più alta di questo percorso: una divisione che non estende un servizio, ma definisce un nuovo standard.

Vision strategica

Una nuova idea di outsourcing.
Un nuovo standard per l'ospitalità.

Ihs Luxury nasce per ridefinire cosa significa **eccellenza operativa strutturata** nel mondo dell'hôtellerie di lusso.

Non una semplice estensione del servizio, ma una **trasformazione organizzativa**, fondata su persone preparate, metodo applicato e risultati misurabili.

Nel nostro modello, l'outsourcing diventa:

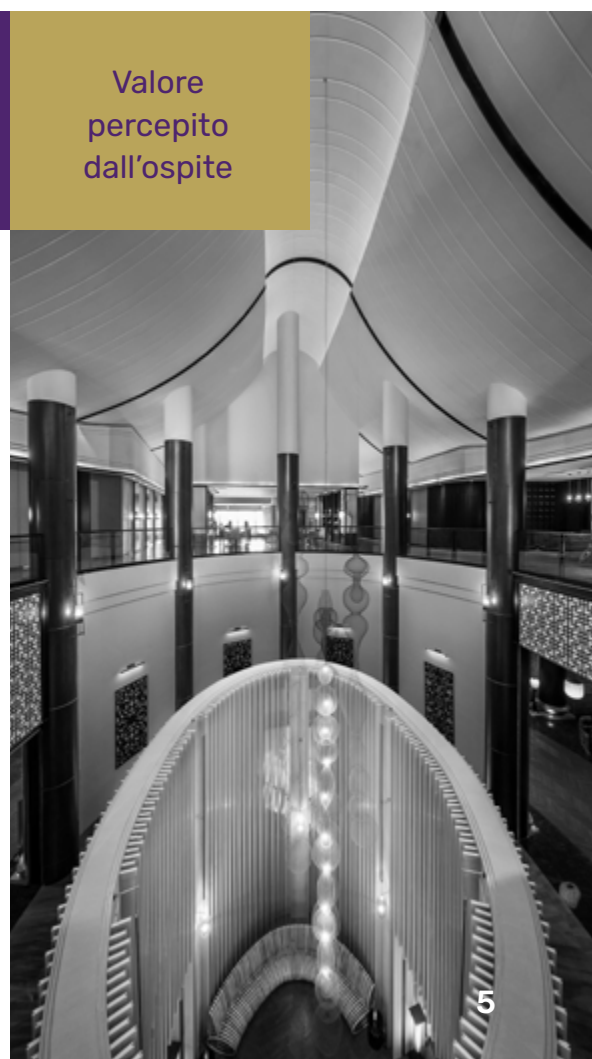
Identità
operativa

Continuità
gestionale

Garanzia di
standard

Valore
percepito
dall'ospite

Perché nel segmento luxury,
ogni gesto è immagine,
ogni presenza è racconto,
ogni dettaglio è reputazione.



Mission

Trasformare l'outsourcing da necessità a scelta strategica.

La nostra missione è chiara: offrire alle strutture alberghiere un sistema operativo **avanzato** e **certificabile**, codificato, replicabile e misurabile, capace di contribuire in modo tangibile al valore dell'esperienza dell'ospite.

Un modello che supera la logica della manodopera e diventa:

Soluzione
tecnica
strutturata

Firma di
affidabilità
continuativa

Competenza
integrata
certificata

Strumento di
governance
per direzioni e
Proprietà

Ihs Luxury non fornisce
personale.

Progetta e governa l'eccellenza
operativa.



Perché nasce Ihs Luxury

Il mercato dell'ospitalità di alta gamma sta evolvendo.

Gli ospiti del segmento luxury non cercano l'opulenza: cercano cura, silenzio, precisione, coerenza, autenticità.

Gli hotel devono rispondere a un contesto dove:

Il servizio
deve essere
impeccabile, ma
invisibile

La qualità deve
essere estetica e
funzionale

Ogni dettaglio
deve essere
coerente con
il brand della
struttura

Il personale
deve agire con
sensibilità e
intelligenza
operativa



Ihs Luxury nasce per colmare un vuoto: creare la prima divisione italiana di outsourcing dedicata esclusivamente al segmento 5 stelle, con un modello di lavoro **scientifico, umano e replicabile**.

Un sistema, non un servizio

Ihs Luxury è un Disciplinare Tecnico di Processo validato da un Ente terzo certificatore "Bureau Veritas" che ne ha approvato il metodo ed i processi di lavoro.



Metodo codificato

Procedure, SOP, check-list, flussi operativi strutturati.
Un modello che non si improvvisa, si applica.

Formazione

Ogni risorsa è preparata prima dell'ingresso in hotel.
Cultura, tecnica, comportamento, ruolo.

Digitalizzazione e KPI

Ogni attività è tracciata.
Ogni standard è verificabile.
Ogni risultato è leggibile in dashboard.

Persone consapevoli

Non addetti generici, ma professionisti accompagnati in un percorso di crescita, motivazione e dignità.

Welfare reale

Perché nel luxury, la qualità nasce da chi la eroga.

Dotazioni e immagine coerenti

Divise, carrelli, attrezzature progettate per riflettere l'identità del segmento 5 stelle.



I cinque pilastri del modello Ihs Luxury

I

Formazione iniziale

Percorsi specifici per il lusso, moduli tecnici e comportamentali, test di ingresso e aggiornamento continuo.

II

Sistema operativo e controllo qualità

Un modello che rende il servizio misurabile, replicabile e controllabile.

III

Digitalizzazione dei flussi

Piattaforma dedicata per tracciare ispezioni, attività, non conformità e KPI.

IV

Posizionamento commerciale esclusivo

Comunicazione elegante e istituzionale.
Struttura autonoma rispetto ai servizi generalisti Ihs.

V

Dotazioni e immagine

Ogni elemento visibile comunica discrezione, precisione, ordine.

Vantaggi competitivi



Per l'hotel

- Standard sempre coerenti
 - Riduzione degli errori
 - Governance chiara
 - Trasparenza operativa
 - Continuità anche nei picchi
 - Supporto alla reputazione
-

Per l'ospite

- Camera impeccabile
 - Servizio silenzioso
 - Naturalezza dei gesti
 - Percezione immediata di qualità
-

Per il personale

- Formazione certificata
- Dignità, crescita e sicurezza
- Welfare strutturato
- Appartenenza a un progetto di Valore



Governance operativa del servizio

La divisione opera con una catena chiara e qualificata:

- Direzione Operativa Ihs Luxury
- Capo Area dedicato
- Executive Housekeeper
- Supervisor
- Cameriere & Facchini
- Addetti aree comuni

Ciascun ruolo è definito, tracciato e formato.

Luxury system certificazione operativa

La certificazione attesta:

- Qualità replicabile
- Metodi codificati
- KPI verificabili
- Audit periodici
- Sostenibilità operativa
- Formazione continua

Un sistema che diventa garanzia per gli hotel che ci scelgono.

Tecnologia, KPI e misurabilità

La dashboard Ihs Luxury consente alla Direzione:

- Analisi mmp
- Analisi cpor
- Score qualità camere e aree comuni
- Tracking non conformità
- Andamento produttività
- Tracciamento manutenzioni
- Formazione staff

La qualità diventa un dato. Il servizio diventa governabile.



Le persone: asset strategico della divisione

Il nostro modello umanocentrico valorizza:

- Motivazione
- Rispetto
- Preparazione
- Presenza professionale
- Comportamento e postura
- Comunicazione discreta e adeguata

Perché il vero lusso nasce dalla dignità di chi lo eroga.

Sostenibilità, ESG e responsabilità

Ihs Luxury integra standard ESG in ogni attività:

- Riduzione dei consumi
- Prodotti biodegradabili
- Plastic-free
- Protocolli green per lavanderia e pulizia
- Dashboard dedicate
- Supporto agli hotel per certificazioni esterne

Un sistema che diventa garanzia per gli hotel che ci scelgono.

Impegno operativo per gli Hotel

Siamo partner. Non fornitori.

Lavoriamo con discrezione, professionalità e continuità, rafforzando l'identità di ogni struttura.



Ihs Luxury

Ogni dettaglio è cura.
Ogni persona è valore.
Ogni risultato è governato.



Contatti

Ihs S.p.A.

UFFICI / SEDE LEGALE

Viale Monza, 14 / 20127 Milano
Tel. + 39 0209950914

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Cimabue, 5 / 93100 Caltanissetta
Tel. + 39 0934 541793

SEDE DI TORINO

Via Pomba, 29 / 10121 Torino

SEDE DI ROMA

Via Carlo Mirabello, 11 / 00195 Roma
Tel. + 39 06 89225757

DIGITAL

info@lhsspa.it / lhsspa.it







 **ihs**
LUXURY

 navest

 pfe |  ihs |  Clean Service |  SUBwAIR
Infrastructures and Buildings S.r.l. - 58