



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**.



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:**

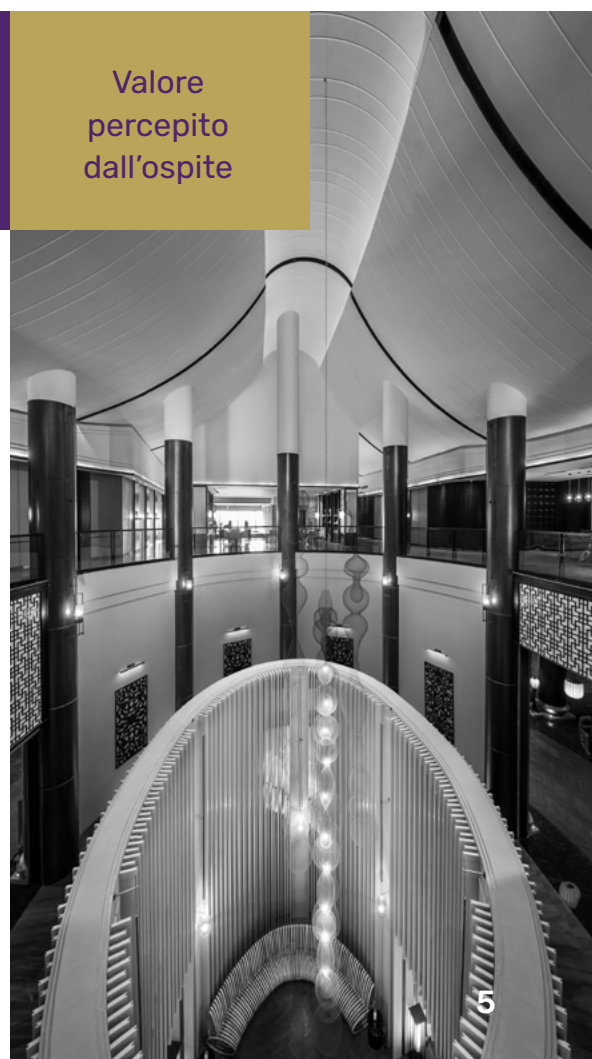
Identità  
operativa

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 Gran Sasso, 11 / 20131 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](mailto:info@lhsspa.it) / [lhsspa.it](http://lhsspa.it)







 **ihS**  
LUXURY

 **navest**

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