

HORECAJOB: LA NUOVA FRONTIERA DEL RECRUITMENT ONLINE PER L'OSPITALITÀ



Horecajob.it è una start up innovativa dedicata al mondo dell'ospitalità, ideata da Claudia Ferrero, Founder & CEO, che vanta una più che ventennale esperienza nel settore, insieme alla socia, esperta di risorse umane. È proprio lei a spiegarci qual è la filosofia alla base e quali sono i suoi vantaggi.

di Chiara Calati

Il mondo della ricerca del personale negli ultimi anni ha subito una profonda trasformazione. Dopo la pandemia si è assistito a un cambio di paradigma per cui le leve e i metodi tradizionali di selezione non hanno più nessuna efficacia, soprattutto nel mondo HO.RE.CA., dove l'offerta di lavoro supera di gran lunga la domanda, si fa molta fatica a trovare addetti e c'è un turnover altissimo. Abbiamo approfondito il tema con **Claudia Ferrero**, Founder & CEO di Horecajob.it.

In un momento storico in cui il recruiting online è molto diffuso, perché nasce l'esigenza di un portale dedicato all'ospitalità?

Il settore HO.RE.CA. ha delle esigenze molto specifiche e soprattutto ha subito un cambiamento epocale negli ultimi anni, che ha portato a una profonda crisi nel reperimento dei collaboratori. Ho avuto modo di sperimentarlo direttamente grazie alla mia esperienza di direzione, sia di strutture indipendenti che di catene, in Italia e all'estero, oltre ad aver collaborato con un'agenzia di incoming di lusso a Montecarlo e nel retail, come hospitality manager per una società che si occupa di outlet di lusso. La mia socia invece si è sempre occupata di risorse umane per 20 anni. Nel 2020, complice anche la pandemia, ho abbandonato la carriera manageriale per assumere il ruolo di consulente per la digitalizzazione dei processi, amando profondamente l'innovazione ed essendo convinta che porti grande valore aggiunto, abbattimento di costi e miglioramento delle performance, con più soddisfazione degli ospiti e un miglioramento complessivo delle condizioni di lavoro. Ho notato invece una chiusura mentale ancora troppo forte e una certa ritrosia a sfruttare le sue potenzialità, in un settore molto orientato alla persona, dove si teme che la tecnologia possa, appunto, spersonalizzare troppo e rendere tutto asettico. Nel 2020 sono avvenuti cambiamenti epocali in tempi rapidissimi e uno dei settori che ha subito di più questa trasformazione è stato proprio l'HO. RE.CA. Oggi fare recruiting è molto complicato e ci si trascina problemi strutturali mai affrontati in maniera seria ed esaustiva, che hanno fatto sì che gli operatori fossero completamente impreparati ad affrontare questo tsunami. Sono aumentati gli abbandoni del settore con un turnover di oltre il 60% e da 4 anni le imprese sono in modalità di recruiting sempre aperto.





Claudia Ferrero,
Founder & CEO di Horecajob.it.

Horecajob vuole essere la soluzione a questi problemi?

Fino a 7 anni fa direttori e manager non dovevano fare molto per trovare personale, dato l'alto numero di autocandidature, un forte passaparola e l'orientamento delle scuole alberghiere. In più, una volta assunti i collaboratori, non si assisteva ad un tasso di turn over come quello segnalato prima. Quindi, da una parte le aziende hanno subito cambiamenti senza avere competenze, strumenti e metodo per affrontarli, perché molte sono microimprese sotto i 15 dipendenti, dove il datore di lavoro è anche il titolare che accentra in sé tutte le funzioni e non ha una figura HR di riferimento, dall'altra chi cerca lavoro si avvicina in un modo completamente diverso rispetto a prima. Horecajob è uno strumento innovativo per fornire metodologia e supportare le imprese con un'attività di consulenza per le attività di employer branding, indispensabili per trovare personale e, soprattutto, fidelizzarlo.

Che cosa si intende per employer branding e come si attua?

Significa che non basta pubblicare un annuncio per una posizione su tutti i portali e le piattaforme di ricerca, perché non si raccoglie nulla. Per employer branding si intendono quelle strategie e attività introdotte per rendere l'azienda attrattiva e appetibile per chi cerca lavoro o vuole cambiare. Ne fanno parte, per esempio, evidenziare l'ambiente di lavoro, la staff house, le attività promosse per i dipendenti, la qualità della vita, le opportunità di crescita e sviluppo che l'azienda offre ai propri collaboratori. Devono essere fatte

365 giorni l'anno e non solo nel momento della ricerca. Lo hanno capito benissimo i grandi gruppi alberghieri e ristorativi, con brand molto conosciuti e auspichiamo che questa mentalità si possa diffondere il più possibile.

Come funziona quindi concretamente Horecajob? In cosa si distingue dalle altre piattaforme?

Innanzitutto, è un sistema che garantisce la GDPR compliance, fondamentale dal punto di vista legale. Poi evita alle aziende tutta la prima parte del recruitment, con un assistente virtuale che rintraccia, intervista e giudica tutti i candidati con una preselezione effettuata tramite chatbot. Vengono raccolti tutti i dati che servono per fare recruiting di qualità e, attraverso un sistema di matching simile a Tinder, si mettono in contatto aziende e candidati in base al tasso di affinità riscontrato. Alle aziende vengono quindi proposti candidati con i profili più affini alla ricerca, mentre i candidati possono essere indirizzati su proposte più adatte alle loro caratteristiche e competenze. In pratica Horecajob si pone come un headhunter 'al contrario', nel senso che analizza quanto fornito dagli utenti e li indirizza alle posizioni che più rispecchiano le loro esigenze, dando sempre loro un feedback, qualunque sia lo stato di avanzamento della selezione. Inoltre, sostituisce il CV, dato che spesso le persone che fruiscono del portale hanno difficoltà con la lingua italiana. Il sistema elabora il profilo e lo condivide con le aziende, il tutto comodamente tramite cellulare.

Passione per le persone, un concetto apparentemente solo teorico. Che cosa rappresenta?

Vuol dire fare in modo che davvero i collaboratori si sentano valorizzati e considerati come persone, con le loro aspettative e le loro esigenze. Le aziende invece sono fer-

me a 7/8 anni fa, mentre non hanno più il coltello dalla parte del manico. I candidati, lo abbiamo detto, sono pochi e non fanno leva solo sullo stipendio, ma chiedono soprattutto in quale ambiente si troveranno a lavorare. Bisogna quindi aver ben presente i valori che uniscono le persone e investire sulla loro crescita e sulle loro aspettative, lavorare sul welfare aziendale e sugli incentivi. Per questo viene data importanza fondamentale alla parte delle soft skills nella stesura del profilo e nella ricerca. In quest'ottica nel 2023 siamo diventati società benefit, ovvero agevoliamo l'incontro domanda/offerta e quindi le attività per le aziende e i candidati attraverso webinar, articoli, azioni di sensibilizzazione all'employer branding, collaborazioni con istituti alberghieri, Itis, accademie ed enti di formazione, per dare maggiore consapevolezza su come approcciarsi a tutto il processo di ricerca e selezione da una parte, e di accesso al mondo del lavoro dall'altra. Tutto questo è stato reso possibile, dobbiamo sottolinearlo, grazie alla vittoria del bando innovazione della Regione Emilia-Romagna nel 2023.

Crede che uno strumento come Horecajob possa essere utile anche per i servizi in outsourcing, come quelli di pulizia e sanificazione?

Per i servizi di pulizia dove c'è sempre più esigenza di formazione del personale e di competenze specifiche, le attività di outsourcing negli alberghi dovrebbero essere considerati come partner e non come semplici fornitori perché, se anche si esternalizzano le pulizie, sono comunque le cameriere e le housekeeper della struttura che devono lavorare in sinergia e garantire il benessere degli ospiti. Se si assume un atteggiamento ostile o si guarda al capitolato solo in termini di prezzo, ne va della qualità complessiva. In questo senso le modalità di analisi e di matching di Horecajob potrebbero avere sviluppo anche per queste mansioni.

Il bot intelligente per il tuo recruiting