

ETESIAN SRL

Business Plan 2020 - 2022

Target Principali - Riassunto

Margine EBIT da 5.8% (2020) a 12.8% (2022) - Ricavi da 1.7m (2019) a 4.4m (2022) - Imposizione Fiscale da 55.4% (2020) a 39.3% (2022) - Dipendenti totali 45 al 2022 (22 per ufficio e operatività e 23 per comparto pulizie)

Obiettivi

2020

- Forte reputazione lato proprietari (Brand Etesian): target di recensioni > 9.0 su 10.0 (basato su sistema di valutazione interno)
- Forte reputazione lato turisti/inquilini (Brand Mamo): target di recensioni Booking.com > 8.80 (voti parziali); target recensioni Air Bnb (Esperienza Generale) > 4.75
- Implementazione politiche per motivazione del personale dipendente: bonus semestrali e aumento monte stipendi
- Utile Netto: 60k/65k
- Aumento di Capitale: 50k
- Donazioni

2021

- Forte reputazione lato proprietari (Brand Etesian): target di recensioni > 9.2 su 10.0 (basato su sistema di valutazione interno)
- Forte reputazione lato turisti/inquilini (Brand Mamo): target di recensioni Booking.com > 8.90 (voti parziali); target recensioni Air Bnb (Esperienza Generale) > 4.78
- Implementazione politiche per motivazione del personale dipendente: benefits e ulteriore aumento monte stipendi
- Utile Netto: 180k/190k
- Dividendi: 30k
- Donazioni

2022

- Forte reputazione lato proprietari (Brand Etesian): target di recensioni > 9.4 su 10.0 (basato su sistema di valutazione interno)
- Forte reputazione lato turisti/inquilini (Brand Mamo): target di recensioni Booking.com > 9,00 (voti parziali); target recensioni Air Bnb (Esperienza Generale) > 4.80
- Implementazione politiche per motivazione del personale dipendente: corsi di formazione professionale e ulteriore aumento monte stipendi
- Utile Netto: 330k/350k
- Dividendi: 40k
- Donazioni

Management

Obiettivi

2020

- Rafforzamento atteggiamento *friendly* lato Etesian e lato Mamo
- Implementazione *Self Check In* per > 50% degli appartamenti
- Implementazione *Kross Booking* come *Channel Manager*
- Monitoraggio costante per evitare l'offerta, anche involontaria, di servizi alla persona, in ottemperanza alle attuali normative riguardo la Locazione Turistica
- Stipula polizza assicurativa per RC Aziendale
- Efficientamento soluzioni contrattuali lato Etesian / Proprietari (*partecipazione ai risultati* e gestione)
- Implementazione nuovo contratto Locazione Turistica per approccio *friendly*
- Sviluppo e perfezionamento *price list* per ottimizzazione dei ricavi
- Ottimizzazione delle procedure e delle *performance* della partecipata Mamo Srl
- Implementazione e pubblicazione del Codice Etico

2021

- Rafforzamento atteggiamento *friendly* lato Etesian e lato Mamo
- Implementazione *software* per gestione vari aspetti aziendali (i.e. *meeting notes*, TDL, rubrica, appuntamenti e scadenze, ecc ecc)
- Implementazione dei *Self Check In* per 100% degli appartamenti
- Assunzione *Interior Designer* per sviluppo Progetto Studio Architettura di Etesian
- Monitoraggio costante per evitare l'offerta, anche involontaria, di servizi alla persona, in ottemperanza alle attuali normative riguardo la Locazione Turistica
- Chiusura procedure
- Elezione sindaco revisore indipendente
- Perfezionamento *price list*
- Organizzazione incontri periodici azionisti/amministratori
- Implementazione e pubblicazione della *Corporate Governance*

2022

- Rafforzamento atteggiamento *friendly* lato Etesian e lato Mamo
- Assunzione manutentore per sviluppo società di Manutenzione Etesian
- Monitoraggio costante per evitare l'offerta, anche involontaria, di servizi alla persona, in ottemperanza alle attuali normative riguardo la Locazione Turistica
- Creazione dei presupposti per nomina CEO dal 2023 (presupposti economici e statutari oltre a precisa lista delle deleghe)
- Revisione delle maggioranze da Statuto per operazioni di natura straordinaria
- Sviluppo Bacco Matto con apertura secondo punto vendita/ristoro

Risorse Umane (HR)

Obiettivi

2020

- Assunzione di due persone per ufficio CC (*front e back office*)
- Assunzione di due persone per operatività esterna CC e PM
- Assunzione di una persona per MKT con focus su *Press, Editing* e Comunicazione
- Rapporto Numero Appartamenti / Dipendenti (no personale esclusivamente PM) > 6.0
- Incremento monte stipendi come da modello sottostante *business plan*
- *Bonus Pool* > 8.0k
- *Benefits*: 3.5k
- Corsi di formazione non obbligatori: 3.0k
- Miglioramento e ottimizzazione spazi lavorativi
- Costante impegno nella Charity
- Evoluzione in azienda Green
- Valutazione media 360 > 7.50
- Implementazione e pubblicazione Codice Etico

2021

- Perfezionamento procedure HR
- Inizio programmi di *rotation*
- Inizio programmi per *stage*
- Assunzione *Interior Designer*
- Rapporto Numero Appartamenti / Dipendenti (no personale esclusivamente PM) > 8.0
- Incremento monte stipendi come da modello sottostante *business plan*
- *Bonus Pool* > 12.0k
- *Benefits*: 4.5k
- Corsi di formazione non obbligatori: 4,5k
- Miglioramento e ottimizzazione spazi lavorativi
- Costante impegno nella Charity
- Evoluzione in azienda Green
- Valutazione media 360 > 8,00
- Implementazione software per gestione del personale
- Creazione profilo LinkedIn aziendale e sviluppo canali stabili per *scouting* del personale

2022

- Assunzione manutentore di ruolo
- Assunzione di una persona per ufficio CC (*front e back office*) e una persona per operatività esterna CC e PM
- Rapporto Numero Appartamenti / Dipendenti (no personale esclusivamente PM) > 9.0
- Incremento monte stipendi come da modello sottostante *business plan*
- *Bonus Pool* > 16.0k
- *Benefits*: 5,0k
- Corsi di formazione non obbligatori: 6,0k
- Miglioramento e ottimizzazione spazi lavorativi
- Costante impegno nella Charity
- Evoluzione in azienda Green
- Valutazione media 360 > 8,50
- Inizio selezioni presso le Università (giornate dedicate ad inserimento in aziende)
- Trasformazioni *manager* in contratti quadro
- Organizzazione e lancio della prima Borsa di Studio per Ateneo di Firenze e/o sostegno a Università o Corsi Tecnici di Settore

Property Management

Obiettivi

2020

- Semplificazione procedure del PM
- Integrazione CC e PM
- Implementazione *Self Check In* per > 50% degli appartamenti
- Riduzione problemi negli appartamenti (> 3.0 per appartamento)
- Creazione forte team interno di pulizie
- Target recensioni: «Pulizia» su Booking.com > 8,9; «Pulizia» su Air Bnb > 4,85; «Pulizia» su Mamo > 9,40
- Budget per magazzino/officina: 9k
- Budget per arredo appartamenti in gestione: 22k (comprese le consulenze)
- Completamento ri-arredo per 40 appartamenti in gestione entro luglio 2020
- Budget per kit cortesia: 45k
- Budget per forniture: 2.5k
- Budget per manutenzione: (comprese le consulenze): 19k
- Budget prodotti e strumenti per pulizie: 17k

2021

- Organizzazione magazzino (nuovo magazzino) riguardo la biancheria, gli utensili, l'oggettistica e le forniture
- Implementazione software per gestione del magazzino e procedure per inventario. Integrazione con software di contabilità
- Implementazione *Self Check In* per 100% degli appartamenti
- Assunzione figura professionale per Interior Design
- Riduzione problemi negli appartamenti (> 2.0 per appartamento)
- Creazione forte team interno di pulizie
- Target recensioni: «Pulizia» su Booking.com > 9,0; «Pulizia» su Air Bnb > 4,88; «Pulizia» su Mamo > 9,50
- Budget per magazzino/officina: 9k
- Budget per arredo appartamenti in gestione: 31k (comprese le consulenze)
- Budget per kit cortesia: 63k
- Budget per forniture: 3,0k
- Budget per manutenzione: (comprese le consulenze): 27k
- Budget prodotti e strumenti per pulizie: 21k

2022

- Assunzione figura professionale per manutenzione più specializzata
- Riduzione problemi negli appartamenti (> 1.0 per appartamento)
- Creazione forte team interno di pulizie
- Target recensioni: «Pulizia» su Booking.com > 9,1; «Pulizia» su Air Bnb > 4,90; «Pulizia» su Mamo > 9,60
- Budget per magazzino/officina: 10k
- Budget per arredo appartamenti in gestione: 41k (comprese le consulenze)
- Budget per kit cortesia: 83k
- Budget per forniture: 3,5k
- Budget per manutenzione: (comprese le consulenze): 36k
- Budget prodotti e strumenti per pulizie: 25k

Customer Care / Dipartimento Vendite

Obiettivi

2020

- Forte focus su atteggiamento *friendly*
- Target recensioni: «Hotel Staff» su Booking.com > 9.0; «Check In» su Air Bnb > 4.85; «Comunicazione» su Air Bnb > 4.85; «Check In - Check Out» su Mamo > 9.50
- Semplificazione procedure CC e PM
- Implementazione *Self Check In* per > 50% degli appartamenti
- Assunzione di due persone per ufficio (*front e back office*) e una persona per operatività in appartamenti
- Budget di 7k (spese di competenza) per gestione problematiche con clienti / appartamenti

2021

- Forte focus su atteggiamento *friendly*
- Target recensioni: «Hotel Staff» su Booking.com > 9.1; «Check In» su Air Bnb > 4.88; «Comunicazione» su Air Bnb > 4.88; «Check In - Check Out» su Mamo > 9.60
- Ottimizzazione procedure CC e PM
- Implementazione *Self Check In* per 100% degli appartamenti
- Budget di 12,5k (spese di competenza) per gestione problematiche con clienti / appartamenti

2022

- Forte focus su atteggiamento *friendly*
- Assunzione di una persona in ufficio (*front e back office*) e di una persona per operatività in appartamenti
- Target recensioni: «Hotel Staff» su Booking.com > 9.2; «Check In» su Air Bnb > 4.90; «Comunicazione» su Air Bnb > 4.90; «Check In - Check Out» su Mamo > 9.70
- Ottimizzazione procedure CC e PM
- Implementazione *Self Check In* per 100% degli appartamenti
- Budget di 16,0k (spese di competenza) per gestione problematiche con clienti / appartamenti

Marketing - Advertising

Obiettivi

2020

- Implementazione Kross Booking
- Modifica del sito Etesian con inserimento del Codice Etico e inserimento di tutti i partner Etesian
- Creazione nuovo account Expedia
- Inizio SEO per sito Mamo
- Metà dei profili con qualifica Super Host
- Stesura procedure MKT
- Creazione pagina «Press» su sito Etesian

2021

- Inserimento modello 231 nel sito
- 60% dei profili in consulenza con qualifica Super Host
- Perfezionamento procedure MKT
- Inserimento Corporate Governance su sito Etesian

2022

- 80% dei profili in consulenza con qualifica Super Host

Marketing - Revenue Management

Obiettivi

2020

- Margine Netto Medio annuale 1.025 euro per appartamenti in gestione
- 37.000 euro netti di target
- Perfezionamento nuovo *price list*
- Creazione di promozioni e codici sconto legati ad eventi minori
- Revenue gestito da una persona dedicata

2021

- Margine Netto Medio annuale 1.050 euro per appartamenti in gestione
- 37.000 euro netti di target
- Perfezionamento nuovo *price list*

2022

- Margine Netto Medio annuale 1.075 euro per appartamenti in gestione
- 37.000 euro netti di target

Marketing - Reviews

Obiettivi

2020

- Media Esperienza Complessiva Booking.com 8.70
- Media dei voti parziali di Booking.com 8.80
- Media Esperienza Complessiva Air Bnb >4.75
- Media dei voti parziali di Air Bnb >4.80

2021

- Media Esperienza Complessiva Booking.com 8.80
- Media dei voti parziali di Booking.com 8.90
- Media Esperienza Complessiva Air Bnb >4.78
- Media dei voti parziali di Air Bnb >4.85
- Implementazione nuovo modello per valutazione casistiche problematiche
- Implementazione nuovo modello procedurale per comunicazione problematiche riscontrate

2022

- Media Esperienza Complessiva Booking.com 8.90
- Media dei voti parziali di Booking.com 9,00
- Media Esperienza Complessiva Air Bnb >4.80
- Media dei voti parziali di Air Bnb >4.87

Marketing - Editing, Press and Communication

Obiettivi

2020

- Pagine Social seguite da una persona completamente dedicata e formata
- Nuove descrizioni
- Primo evento Etesian
- Articolo sponsorizzato su una testata locale
- Presa contatti con organizzatori eventi Firenze
- Partecipazioni a eventi e fiere di settore

2021

- 2 Eventi Etesian
- 2 Articoli sponsorizzati su una testata locale
- Partecipazioni a eventi e fiere di settore
- Massimizzazione profili sui social di Mamo e Etesian per numero recensioni e punteggi (vedi Origination per lato Etesian)
- Trasformazione dei social lato Mamo in vero e proprio Blog da legare (almeno come contenuti) al sito Mamo

2022

- Espositori/Relatori a eventi e fiere di settore
- Massimizzazione profili sui social di Mamo e Etesian per numero recensioni e punteggi (vedi Origination per lato Etesian)

Origination

Obiettivi

2020

- Recensioni Booking.com per posizione: 9,30
- Recensioni Luogo Air Bnb: 4.90
- Recensioni Luogo Mamo: 9.80
- 24 nuovi appartamenti
- 84 appartamenti a fine anno
- Organizzazione di un evento per promozione Etesian
- Set up di pubblicità off line in almeno due posti
- Recensioni da proprietari 9.0 (una valutazione l'anno)
- Nuove recensioni su Facebook: 30
- Media Recensione Facebook profilo Etesian: 4.8
- Nuove recensioni su Google per profilo Etesian: 6
- Media recensioni su Google per profilo Etesian: 4.8
- Rispetto dei budget di spesa (2.4k per pubblicità on line, 4.5k per pubblicità off line, costo medio 2+2 < 990 euro, costo medio 4+2 < 1.440 euro)
- Un nuovo accordo di *rebates* per il bonus pool e/o spese a beneficio dipendenti
- Pubblicità trasversali / accordi di partnership
- Controllo definitivo sulle procedure
- Massimo 40% di intermediazione nell'acquisizione dei nuovi appartamenti

2021

- Recensioni Booking.com per posizione: 9,35
- 30 nuovi appartamenti
- 114 appartamenti a fine anno
- Massimo 40% di intermediazione nell'acquisizione dei nuovi appartamenti
- Organizzazione eventi dedicati
- Sviluppo di Press e Offline Advertisement
- Perfezionamento procedure Origination
- Recensioni da proprietari 9.2 (una valutazione l'anno)
- Nuove recensioni su Facebook: 40
- Media Recensione Facebook profilo Etesian: 4.8
- Nuove recensioni su Google per profilo Etesian: 10
- Media recensioni su Google per profilo Etesian: 4.8
- Rispetto dei budget di spesa (2.4k per pubblicità on line, 4.5k per pubblicità off line, costo medio 2+2 < 990 euro, costo medio 4+2 < 1.440 euro)
- Sviluppo contratti commerciali a beneficio dei proprietari e per incrementare il bonus pool
- Stesura file di rendicontazione contratti di ogni appartamento e accordi commerciali

2022

- Recensioni Booking.com per posizione: 9,40
- 30 nuovi appartamenti
- 144 appartamenti a fine anno
- <30% di intermediazione nell'acquisizione dei nuovi appartamenti
- Organizzazione eventi dedicati
- Recensioni da proprietari 9.4 (una valutazione l'anno)
- Nuove recensioni su Facebook: 50
- Media Recensione Facebook profilo Etesian: 4.8
- Nuove recensioni su Google per profilo Etesian: 10
- Media recensioni su Google per profilo Etesian: 4.8
- Rispetto dei budget di spesa (2.4k per pubblicità on line, 4.5k per pubblicità off line, costo medio 2+2 < 990 euro, costo medio 4+2 < 1.440 euro)

Amministrazione e Finanza

Obiettivi

2020

- Linea di credito temporanea di 60k da 1 febbraio 2020 a 30 giugno 2020
- Apertura linea credito permanente di 250k
- Assunzione di persona per amministrazione
- Apertura di Codice Ateco ad hoc per gestione appartamenti di terzi (Property Manager), per servizi di accoglienza, per servizi di manutenzione e per servizi di pulizia
- Stesura procedure Admin
- Generazione di cash: > 0k e < 10k
- Utile netto: 60K/65K

2021

- Integrazione *software* per gestione magazzino con *software* gestione Contabilità per rapida fatturazione delle consulenze
- Integrazione modello finanziario con *software* gestione contabilità per efficiente controllo dei *budget*
- Stesura procedure Finance
- Elezione sindaco revisore indipendente
- Generazione di cash: > 80k
- Rinegoziazione (con COO e Ufficio Acquisti) di listini con fornitori, consulenti, *partners* finanziari e assicurativi
- Sviluppo presentazioni per incontri periodici azionisti/amministratori
- Utile netto: 180k/190k

2022

- Generazione di cash: > 280k
- Stesura business plan 3/5 anni successivi
- Rapporto Cash / Cash Out Mensile Medio 2022 > 1.00
- Utile netto: 330k/350k

Controllo, IT e Procedure

Obiettivi

2020

- Fusione dipartimenti *Customer Care (CC)* e *Property Management (PM)*
- Semplificazione procedure CC e PM
- Stesura procedure Marketing (MKT)
- Stesura procedure Admin
- Ottimizzazione postazioni di lavoro in linea con crescita del personale (vedi *budget in Cost Center*)
- Implementazione Self Check In per > 50% degli appartamenti
- Budget annuale per acquisto strumenti IT: 1.8k

2021

- Verifica e integrazione procedure Origination
- Stesura procedure HR
- Stesura procedure Compliance
- Stesura procedure M&A
- Stesura procedure Mgmt
- Creazione Dipartimento Acquisti (*Purchasing Department*) e rinegoziazione con fornitori e consulenti
- Ottimizzazione postazioni di lavoro in linea con crescita del personale (vedi *budget in Cost Center*)
- Stesura procedure Finance e COO (incluso IT)
- Affitto magazzino di maggiori dimensioni (possibilmente non distante da attuale Ufficio)
- Riorganizzazione attuale Ufficio per creazione nuove postazioni di lavoro e stanza per riunioni
- Implementazione Self Check In per 100% degli appartamenti
- Budget annuale per acquisto strumenti IT: 1.8k

2022

- Certificazione delle procedure
- Ottimizzazione postazioni di lavoro in linea con crescita del personale (vedi *budget in Cost Center*)
- Implementazione *server* interno con gruppo di continuità e *back up* in luogo distante almeno 10km
- *Budget* annuale per acquisto strumenti IT: 1.8k

Compliance (Aspetti Legali)

Obiettivi

2020

- Creazione di una linea di difesa a potenziali problematiche fiscali (locazioni turistiche / casa vacanze)
- Comunicazioni interne costanti per eliminare il rischio di somministrazione servizi alla persona
- Risoluzione asincronia imposizione fiscale pulizie finali per proprietario fra i seguenti due casi:
 - Caso intermediazione con rappresentanza
 - Caso PM (contratto di consulenza) senza intermediazione
- Sviluppo e implementazione contratto di *partnership* ottimizzare base imponibile investitori immobiliari
- Stipula polizza RC Aziendale

2021

- Stesura procedure Compliance
- Training di tematiche relative al Compliance per tutti i dipartimenti (particolare *focus* su: divieto di servizi alla persona, normativa sulla *privacy*, contratti lato Etesian e Mamo)
- Comunicazioni interne costanti per eliminare il rischio di somministrazione servizi alla persona
- Stesura, implementazione e pubblicazione della Corporate Governance

2022

- Comunicazioni interne costanti per eliminare il rischio di somministrazione servizi alla persona
- Registrazione dei marchi

M&A, Venture Capital, Business Development e Sinergie

Obiettivi

2020

- Sviluppo e perfezionamento Bacco Matto (Mamo Srl - Via de Neri 39r)
- Creazione sinergie con Mamo Srl (in ottemperanza alle normative riguardo le Locazione Turistiche)

2021

- Sviluppo e perfezionamento Bacco Matto (Mamo Srl - Via de Neri 39r)
- Creazione delle basi per nascita studio di architettura Etesian con definizione linee guida per design
- Stesura procedure M&A
- Creazione modelli finanziari per LBO, calcolo IRR, Equity Value e Enterprise Value e piani ammortamento debito
- Rivisitazione modello per business plan settore ristorazione

2022

- Ricerca e acquisto secondo punto vendita/ristoro (Mamo Srl)
- Creazione delle basi per nascita società di manutenzione