



## CONTENUTI

Compiti e attività principali  
Formazione e possibili percorsi

## VOCABOLARIO



*Front office* = Il termine front office, letteralmente "ufficio frontale", viene utilizzato per indicare il lavoro di sportello a diretto contatto con il pubblico. Nelle strutture turistiche è l'insieme dei reparti che si occupa dell'organizzazione e della vendita dei servizi. Si contrappone al termine back office che indica il lavoro di ufficio.



L'addetta al ricevimento presta attenzione a ogni richiesta del cliente.

# Il receptionist ti dà il benvenuto!

**Focus** Chi è il receptionist?

L'operatore di ricevimento è la **figura professionale** che si occupa dell'accoglienza del cliente nei servizi di *front office* delle strutture ricettive alberghiere e turistiche.

L'addetto al ricevimento, oltre a essere il primo a dare il *benvenuto* agli ospiti, è colui che segue con cortesia, flessibilità e pazienza ogni loro richiesta.

È la figura responsabile della prima impressione del cliente sull'immagine e sulla qualità del servizio dell'intera organizzazione. Quando si entra in un albergo, infatti, ciò che colpisce è la gentilezza e il sorriso di chi opera in questo settore.

## Compiti e attività principali

Il compito più importante dell'addetto alla reception, e in generale degli operatori dell'accoglienza, è quello di saper mettere le proprie competenze e qualità umane al **servizio del cliente**, al fine di poterne soddisfare le più svariate esigenze e aspettative.

I compiti assegnati all'addetto al ricevimento sono pertanto numerosi e variano in relazione alla tipologia di struttura, alla categoria e all'organizzazione interna.

I **compiti principali** sono:

- accogliere e sistemare il cliente al suo arrivo;
- fornire informazioni e suggerimenti sulla struttura, sui servizi e sulla località;
- occuparsi delle prenotazioni e della vendita delle stanze e dei servizi;
- occuparsi di reclami e richieste;
- gestire le comunicazioni con e per conto del cliente;
- gestire la comunicazione con gli altri reparti;
- registrare le operazioni contabili e amministrative;
- gestire la partenza del cliente;
- mantenere i contatti periodici con i clienti nella fase successiva alla partenza;
- coordinare con gli altri reparti la gestione dei servizi congressuali;
- fornire il primo soccorso;
- adottare misure di prevenzione antincendio e sicurezza;
- rispettare le norme di igiene e di cura personale;
- svolgere funzioni generali di vigilanza e controllo.

## Formazione e possibili percorsi

Il percorso formativo dell'addetto al ricevimento parte, generalmente, dalla frequenza di un istituto professionale a indirizzo turistico e prosegue con esperienze di **stage** e attività di **formazione** in diverse strutture turistico-alberghiere in Italia e all'estero.

L'esperienza lavorativa nel settore rappresenta tuttavia l'elemento principale della sua formazione, in quanto le professioni turistiche richiedono una notevole capacità di adattamento ed esperienza diretta.

L'addetto al ricevimento, che dimostra una buona preparazione generale di base, la capacità di vedere le cose da molti punti di vista e di saper risolvere problemi in modo creativo, può crescere professionalmente fino a raggiungere i livelli più alti di responsabilità nelle aziende del settore.

In ogni caso si tratta di una professione in cui non ci si annoia mai, dove ogni giorno è un giorno diverso, dove si possono incontrare persone, culture e mentalità nuove, vedere realtà di cui fino a poco prima non si immaginava neppure l'esistenza.

### Lavorare nel turismo

Le possibilità di impiego nelle aziende che operano nel settore del turismo sono davvero numerose e in continua evoluzione.

Per alcune professioni bisogna essere disposti a viaggiare, per altre occorre adattarsi a orari di lavoro molto variabili, con picchi di forte attività e anche momenti "morti".

Occorre quasi sempre avere buoni titoli culturali, intraprendenza e spirito di sacrificio. Per semplicità di esposizione proponiamo di seguito solo alcune delle figure professionali più rappresentative.



Ricorda, il tuo primo posto di lavoro è la scuola! Una frequenza positiva e consapevole del corso di studi scelto è la migliore referenza a un colloquio di lavoro.

| LAVORARE NEL TURISMO: LE FIGURE PROFESSIONALI   |  |   |
|---|--|---|
| Settore alberghiero   | Settore agenzia di viaggio e ufficio turistico   | Settore congressuale  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impiegato di ricevimento</li> <li>• Impiegato di portineria</li> <li>• Impiegato di segreteria</li> <li>• Responsabile alloggio</li> <li>• Responsabile ristorazione</li> <li>• Responsabile commerciale</li> <li>• Direttore d'albergo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnatore turistico</li> <li>• Animatore turistico</li> <li>• Guida turistica</li> <li>• Impiegato di agenzia di viaggio</li> <li>• Direttore tecnico d'agenzia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore congressuale</li> <li>• Hostess e assistente congressuale</li> <li>• Traduttore</li> <li>• Responsabile congressi</li> </ul> |

Il turismo rappresenta uno dei principali settori economici per molti Paesi europei e richiede figure sempre più specializzate, in possesso di competenze professionali in grado di rispondere a una domanda di servizi turistici di qualità.

Tuttavia, la precarietà d'impiego nel settore, legata soprattutto alla stagionalità, rende talvolta difficile poter contare su personale specializzato.

Per cercare di affrontare e risolvere questa problematica, è partito il progetto per il turismo d'Europa e in alcune regioni italiane verrà sperimentata la Borsa europea di formazione/lavoro del turismo, con la finalità di rendere il lavoro meno precario e permettere a chi entra nel settore di raggiungere una adeguata formazione.

#### INTERNET POINT

[www.lavoroturismo.it](http://www.lavoroturismo.it)

[www.formazioneturismo.it](http://www.formazioneturismo.it)



#### NOTIZIE IN PILLOLE

##### La Borsa europea di formazione/lavoro del turismo

La Borsa è una struttura che consente di informare e consigliare i lavoratori in tempo reale sulle opportunità di lavoro e di formazione nelle differenti zone turistiche europee, e di realizzare itinerari di formazione/lavoro specifici in grado di fornire competenze spendibili sul mercato europeo. L'Emilia-Romagna è una delle regioni coinvolte nella sperimentazione.

[www.emiliaromagna.borsalavoro.it](http://www.emiliaromagna.borsalavoro.it)

## CONTENUTI

Competenze professionali  
Stage e corsi di aggiornamento  
Attitudini umane

## Receptionist, che passione!

**Focus** Ma allora, receptionist si nasce o si diventa?

Nell'ambito delle attività legate all'accoglienza turistica, per etica professionale si intende l'insieme delle **regole di comportamento** che l'addetto al front office è tenuto a seguire per svolgere con serenità e consapevolezza la propria professione.

Cordialità, interesse verso il cliente, competenze e capacità comunicative, e soprattutto amore e passione per il proprio lavoro, rappresentano solo alcuni degli ingredienti più preziosi per svolgere con professionalità e soddisfazione questa entusiasmante attività.

### Competenze professionali

Le competenze professionali sono l'insieme di **conoscenze** e **abilità** che l'addetto al ricevimento deve possedere per portare a termine, con diligenza ed efficacia, i numerosi compiti previsti dal lavoro al front office.

Le conoscenze approfondite di almeno due lingue straniere, della tecnica e dell'organizzazione turistica, della geografia turistica del territorio, dell'uso dei più aggiornati strumenti informatici, rappresentano solamente alcune delle competenze più richieste dal settore.

Le abilità necessarie per lo svolgimento delle varie fasi operative dell'attività di front office spaziano dal saper utilizzare software di gestione alberghiera, strumenti di supporto all'attività d'ufficio (pc, fax, fotocopiatrice ecc.), al saper applicare correttamente **procedure standard** di prenotazione, check in, check out, di registrazione contabile, nonché mettere in pratica tecniche di accoglienza e comunicazione efficaci nel rapporto con il cliente.

#### VOCABOLARIO

*Procedura standard* = Termine inglese, usato spesso anche in italiano, utilizzato per indicare il modello assunto come termine di riferimento, di misura o di confronto, per valutare il comportamento medio dell'uomo in relazione a una determinata attività o prestazione.



| COMPETENZE PROFESSIONALI - IL DETTAGLIO        |  |
|--|--|
| Conoscenze                                     | Abilità  |
| Lingue straniere                               | Applicare tecniche di accoglienza della clientela che consentano di stabilire rapporti cordiali e positivi almeno in due lingue straniere. |
| Tecnica e organizzazione alberghiera           | Applicare procedure standard di prenotazione, check in, check out, contabilità.  |
| Itinerari turistici e offerta turistica locale | Saper utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica.   |
| Informatica                                    | Saper utilizzare software di gestione alberghiera, di navigazione Internet e posta elettronica.  |
| Principi di <i>customer care</i>               | Applicare tecniche di comunicazione efficace nel rapporto con il cliente.  |

### Stage e corsi di aggiornamento

Le competenze professionali si acquisiscono con lo studio, l'esperienza di lavoro sul campo e seguendo dei corsi di formazione continua.

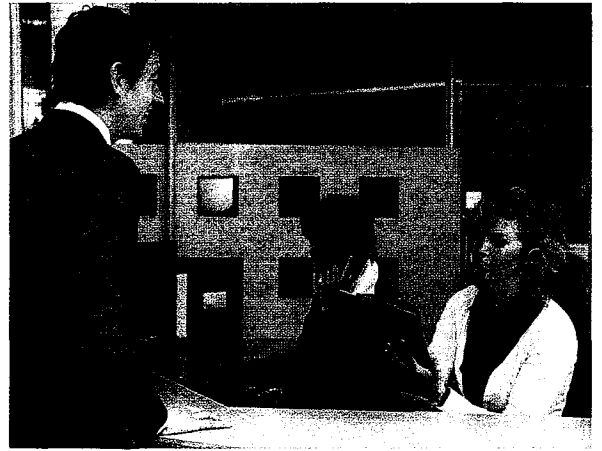
## Le attività di stage

L'esperienza sul campo è senza dubbio la modalità migliore per favorire l'inserimento di un giovane nel mondo del lavoro.

Occasioni di **stage orientativi** e **formativi** sono offerte dalla scuola stessa, con modalità e tempi di realizzazione che ne garantiscono la sicurezza e l'opportunità di crescita professionale e umana.

Le attività di stage potranno, in un secondo tempo, essere rafforzate da esperienze di lavoro stagionale estivo.

Una volta terminati gli studi e conseguito il diploma, per arricchire il proprio bagaglio professionale, acquisire sensibilità, apertura mentale e affinare le proprie conoscenze di formazione/lavoro, sarà opportuno seguire stage o esperienze di tirocinio anche all'estero, in strutture di un certo livello.



Chi lavora nell'ospitalità deve aggiornarsi perché il settore turistico è soggetto a continui mutamenti.

## I corsi di aggiornamento

I corsi di aggiornamento rappresentano un sistema di **formazione continua** delle competenze professionali degli addetti che operano nel settore dell'accoglienza.

Non dobbiamo pensare che, una volta entrati a pieno titolo nel mondo del lavoro, il nostro percorso di formazione sia concluso. In un settore soggetto a continui mutamenti come quello turistico, le aziende sentono costantemente la necessità di collaborare con personale altamente specializzato.

L'importanza della formazione professionale degli addetti del settore è ribadita anche dalla legge di riforma del turismo.

Questi corsi possono essere organizzati dall'azienda stessa al suo interno o da associazioni di categoria esterne, numerose e attive nel settore della formazione.

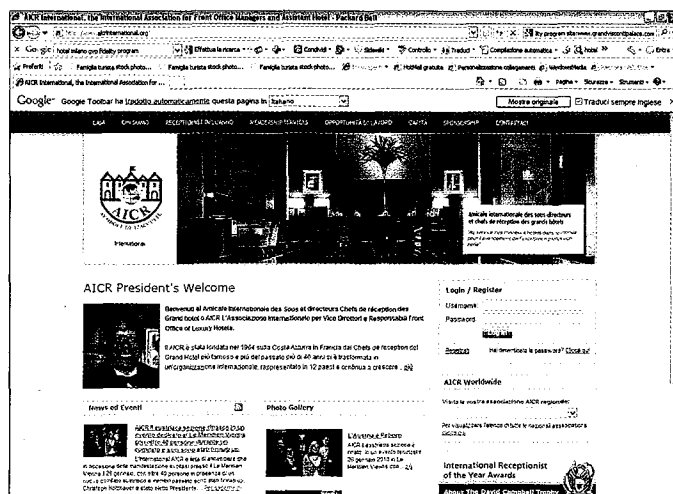
Le aziende alberghiere puntano molto sulla formazione continua per far crescere il loro personale e garantirne la fidelizzazione, specialmente quelle di grandi dimensioni, dove il **turnover** raggiunge anche l'80% annuo.

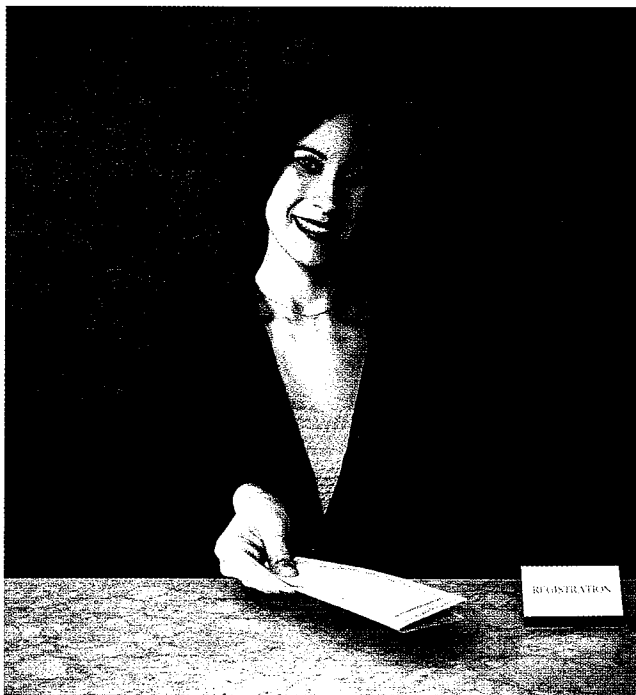
## NOTIZIE IN PILLOLE

### Il receptionist dell'anno

L'AIRC, l'Associazione internazionale dei vice direttori e capi ricevimento 4 e 5 stelle, organizza ogni anno una competizione internazionale, il **David Campbell Trophy**, dedicata ai migliori receptionist del mondo.

Per saperne di più visita il sito [www.aicr-italia.org](http://www.aicr-italia.org)





Accogliere il cliente con un sorriso è il modo migliore per instaurare da subito un contatto positivo e di fiducia.

## Attitudini umane

Le attitudini umane sono le qualità psicologiche e caratteriali che distinguono una persona da un'altra rendendola unica.

In un'attività a contatto con il pubblico come quella dell'addetto all'accoglienza, alcune **doti umane** possono diventare strumenti di lavoro preziosi per poter svolgere con efficacia il proprio lavoro e, insieme alle competenze professionali, determinare la qualità del servizio offerto.

Umiltà, pazienza, precisione e doti relazionali sono solo alcuni esempi delle caratteristiche comportamentali di un buon addetto al ricevimento.

Si tratta in parte di talenti innati e, in parte, di competenze che si possono acquisire e affinare con lo studio, l'esperienza, la buona volontà e soprattutto tanto amore per il proprio lavoro.

La cortesia e la gentilezza talvolta contano di più della tecnologia!

| DOTI UMANE: IL DETTAGLIO            |  |
|-------------------------------------|--|
| <i>Saper essere</i>                 | <i>Saper fare</i>  |
| Sorridenti e simpatici              | Accogliere il cliente con un sorriso è il modo migliore per instaurare da subito un rapporto positivo e di fiducia. "Benvenuto!", "Welcome!".  |
| Comprensivi con il cliente          | Mettersi nei panni dell'altro, la qualità più difficile da affinare, specialmente nel caso di problemi o reclami. Riuscire a capire le attese del cliente e far comprendere la sincerità dei nostri sforzi per risolvere il suo problema. "Il problema è mio". |
| Umili e pazienti                    | Non essere arroganti anche quando si è molto impegnati, non alzare mai la voce, mantenere la calma e la disponibilità nei momenti critici.   |
| Comunicativi e aperti               | La predisposizione ai rapporti con gli altri e la capacità di ascolto attivo diventano fondamentali per capire le differenti psicologie delle persone e adottare strategie comunicative adeguate.  |
| Gentili e cortesi                   | Conoscere e applicare le regole della buona educazione sono requisiti imprescindibili.   |
| Onesti e responsabili               | Impegnarsi sinceramente nel proprio lavoro cercando di mantenere rapporti di rispetto per le persone e i loro beni.  |
| Precisi, chiari e puntuali          | Arrivare puntuali al lavoro, eseguire le procedure di servizio con precisione e chiarezza.   |
| Discreti e riservati                | Mantenere la riservatezza su elementi personali che riguardano sia ospiti che colleghi. Non divulgare notizie riservate dell'azienda, attenersi al segreto d'ufficio.  |
| Collaborativi nel lavoro di squadra | Il lavoro in team determina il vero successo di un'azienda. Disponibilità al confronto e alla collaborazione sono importanti elementi di crescita.   |
| Tolleranti                          | Non discriminare le persone in base alla razza, religione, provenienza o idee politiche, non avere pregiudizi, essere mentalmente aperti.  |

## Comportamento e presenza parlano per te

### CONTENUTI

*Portamento e contegno  
Il contatto positivo  
Igiene personale, delle attrezzature  
e dei locali*

**Focus** Cosa si aspetta un cliente che entra in albergo?

Abbiamo visto nei paragrafi precedenti come al personale di front office siano richieste non solo specifiche competenze tecniche, ma anche e soprattutto atteggiamenti e qualità personali ritenuti fondamentali per operare con successo nel settore dell'accoglienza.

Acquisire la consapevolezza che il nostro comportamento e il nostro aspetto esteriore trasmettono messaggi e sensazioni che condizionano inevitabilmente la qualità del servizio percepita dal cliente, nonché la sua prima impressione, è un primo passo verso la comprensione di ciò che gli esperti chiamano **relazioni non verbali**.

Questi aspetti della relazione, proprio per la loro straordinaria importanza, e non solo in ambito professionale, verranno ripresi e approfonditi nella parte del libro relativa alla comunicazione non verbale.

### Portamento e contegno

Pur rimanendo in silenzio, il nostro corpo parla per noi e il suo linguaggio cambia a seconda dell'ambiente in cui ci troviamo ad agire e delle relazioni che intratteniamo.

Tra amici, il nostro comportamento sarà informale e rilassato, l'abbigliamento e il linguaggio appropriati al contesto e le relazioni personali improntate alla parità.

In un ambiente di lavoro, invece, specialmente nelle attività di relazione con il pubblico, il nostro comportamento, così come la scelta dell'abbigliamento e la cura della persona, dovranno seguire precise regole di servizio. Le relazioni con gli altri, siano essi colleghi o clienti, saranno formali, corrette e funzionali all'attività prestata. Nel settore dell'accoglienza, dunque, la cura del comportamento diventa un elemento essenziale per determinare la professionalità e lo **stile di servizio** dell'intera azienda.

### La postura

La postura è intesa come il modo di porsi con il corpo nello spazio.

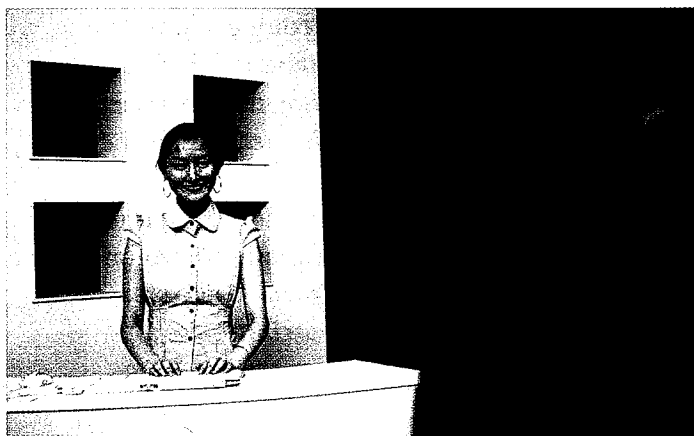
Nelle attività di accoglienza la **posizione del corpo** assume un'importanza significativa, non solo perché proietta l'atteggiamento più intimo dell'operatore, che a seconda dei casi può trasmettere scontentezza, esitazione, compiacenza, disinteresse o altro, ma anche perché tenere una corretta posizione, sia in piedi che seduti, aiuta a sentire meno la stanchezza della giornata.

È difficile far credere a un cliente, appena arrivato in albergo, che è il benvenuto quando ci rivolgiamo a lui con un "Buongiorno signor Rossi, ben arrivato, La stavamo aspettando!" mentre rimaniamo seduti e fissiamo svogliati il monitor del nostro computer.



In quale posizione stiamo? Una posizione del corpo sciolta e disinvolta trasmette serenità e fiducia... ma attenzione a non senza esagerare!

Alzarsi in piedi, mantenere il busto eretto, guardare il cliente negli occhi, evitare movimenti del corpo inconsulti e bruschi, come per esempio togliersi di scatto gli occhiali o buttare una penna sul bancone, dare indicazioni stradali o su come raggiungere una zona dell'albergo, senza usare eccessivamente le mani per destra o sinistra, oppure muovere la testa per rispondere sì o no a eventuali domande, sono solo alcuni consigli utili per trasmettere sensazioni positive al nostro interlocutore.



### Lo sguardo

Lo sguardo è un altro aspetto della comunicazione non verbale ritenuto fondamentale per instaurare un **contatto personale** positivo con le persone.

Guardare la persona negli occhi è l'equivalente di chiamarla per nome, mostra interesse e attenzione, infonde nell'altro stima e fiducia, genera cordia e simpatia. Parlare con una persona che non risponde allo sguardo può essere molto fastidioso e ingenerare nell'interlocutore un'impressione negativa di insicurezza e sfiducia.

| PORTAMENTO E CONTEGNO - GLI ATTEGGIAMENTI                                    |  |
|--|--|
| Da evitare   | Da favorire  |
| Disinteresse e disprezzo.  | Guardare la persona negli occhi, mostrarsi interessato.  |
| Chiacchiera inutile.   | Ascoltare quello che il cliente dice e come lo dice.   |
| Apprezzamento su altri ospiti o colleghi.                                    | Non fare commenti che potrebbero urtare la sensibilità degli altri. Non essere mai arroganti, anche quando si è molto impegnati. |
| Controversie con colleghi davanti ai clienti.                                | Non criticare gli altri, cercare di vedere l'aspetto positivo delle persone con cui si entra in contatto.                        |
| Sbraitare ordini o richieste.  | Non alzare mai la voce.  |
| Partecipare non richiesti alle conversazioni dei clienti.                    | Intervenire e assumere iniziative solo se richiesto.   |
| Dire al cliente: "Non ho tempo, mi dispiace, non posso fare niente per Lei". | Rispondere: "Un attimo e sono subito da Lei", "Non si preoccupi, vedo cosa posso fare".  |
| Dire al cliente: "Questo non è il mio compito", "Non lo so".                 | Mettersi nei panni del cliente: "Il problema è mio".   |
| Mangiare, masticare, bere, fumare in servizio.                               | Fare pausa negli appositi locali di servizio.  |

## Il contatto positivo

### L'empatia

L'empatia è la capacità di **mettersi nei panni del cliente**, di vedere con i suoi occhi.

L'empatia non è una qualità innata, ma una dote che si acquisisce e affina con il tempo e l'esperienza, sia professionale che personale, attraverso le continue relazioni.

L'empatia non è una forma di cortesia superficiale, ma una qualità di carattere psicologico che rende motivati e disponibili verso i bisogni e le aspettative dell'altro.

In ambito professionale, entrare in empatia con il cliente può risultare molto utile per comprendere le risposte che lui si attende da noi e identificare la strategia di comunicazione più adatta al suo carattere, specialmente nel caso di reclami e problemi.

Comprendere le attese del cliente, e far comprendere la sincerità dei nostri sforzi per risolvere il suo problema, è dunque una questione sia di conoscenza che di capacità relazionale.

### Il comportamento assertivo

Imparare a usare l'empatia significa adottare un tipo di comportamento che gli esperti chiamano *assertivo*.

Un comportamento si definisce assertivo quando nella relazione interpersonale si realizza un adeguato **bilanciamento** dei **bisogni** delle parti, e le persone coinvolte agiscono liberamente nel rispetto dei propri interessi e diritti senza prevalere sugli altri.

È un modo di operare che consente di esprimere se stessi, i propri sentimenti e il proprio dissenso con chiarezza e razionalità, senza aggressività, riducendo al minimo le situazioni di conflitto.



Il receptionist è consapevole che applica un suo *role playing* nel rapporto con il cliente.



Riconoscere e comunicare le proprie emozioni migliorano il nostro comportamento e la qualità delle nostre relazioni.

### PROPOSTA DI LAVORO IN CLASSE

#### E io, che tipo sono?

Con l'aiuto dell'insegnante, e sulla base delle indicazioni ricevute in merito al comportamento assertivo, rifletti sul tuo comportamento quotidiano e **descrivi per iscritto**, in maniera sintetica ma precisa:

- quando ti capita di sentirti inibito;
- quando ti capita di essere aggressivo;
- quando senti che le persone approfittano della tua disponibilità.

Al termine del compito individua almeno un paio di buoni propositi per migliorare il tuo comportamento e diventare più assertivo.

### VOCABOLARIO

*Role playing* = Letteralmente "gioco di ruoli", indica la recita di un ruolo effettuata per simulare il comportamento corretto da tenere in una determinata situazione, sia in termini psicologici che professionali. L'obiettivo principale è di far emergere non solo il ruolo e le norme comportamentali, ma anche la creatività della persona. La videoregistrazione della scena facilita la discussione e l'apprendimento.



| COMPORTAMENTO ED EMPATIA, TIPOLOGIE E CARATTERISTICHE  |  |  |
|--|--|--|
| <i>L'assertivo</i>   | <i>L'inibito</i>   | <i>L'aggressivo</i>  |
| Difende i propri diritti e rispetta quelli degli altri.  | Permette agli altri di non essere rispettato.                                      | Tende a violare i diritti e a manipolare gli altri.  |
| Prende le decisioni in modo autonomo, senza farsi manipolare e valutando razionalmente le possibili alternative. | Consente agli altri di prendere decisioni per lui, tende a farsi manipolare.       | Tende ad assumere sempre l'iniziativa e polemizza costantemente con quella degli altri.                                |
| Accetta e rispetta il punto di vista degli altri.  | Subisce il punto di vista degli altri, non esprime il proprio.                     | Impone il proprio punto di vista, rifiuta quello degli altri.  |
| Cerca di vedere l'aspetto positivo nelle persone.  | Tende a vedere l'aspetto negativo e minaccioso delle persone.                      | Critica e rimprovera apertamente gli altri, è ostile e pieno di rancore.   |
| Si mette in discussione, è disponibile a cambiare la propria posizione.  | Non si mette in discussione, non assume alcuna posizione.                          | Non si mette in discussione, non cambia opinione e tende a far prevalere la propria.                                   |
| Esprime adeguatamente le proprie emozioni, è aperto al confronto.  | Esprime con difficoltà le proprie emozioni, tende a chiudersi e isolarsi.          | Esprime incontrollate le proprie emozioni, si intromette anche se non richiesto.                                       |
| Collabora volentieri con gli altri, suscita fiducia e stima.   | Collabora faticosamente con gli altri, suscita fastidio e imbarazzo.               | Non ama collaborare, costringe gli altri a posizioni di difesa o inibizione, suscita sentimenti di collera e vendetta. |
| Si sente sicuro di sé, sa autovalutarsi in modo adeguato.  | Si sente frustrato, insoddisfatto e insicuro, non sa autovalutarsi obiettivamente. | Si sente pieno di sé, non sa autovalutarsi obiettivamente.   |
| Raggiunge con facilità gli obiettivi proposti senza manipolare e prevalere sugli altri.                          | Raggiunge con fatica e frustrazione i propri obiettivi personali e di lavoro.      | Raggiunge gli obiettivi personali e di lavoro ma a spese degli altri.  |



La pulizia e la cura del proprio corpo rappresentano un elemento essenziale in ogni relazione.

## Igiene personale, delle attrezzature e dei locali

La cura dell'**aspetto esteriore** rappresenta un elemento essenziale nel determinare la qualità delle nostre relazioni, sia personali che di lavoro.

Nelle professioni legate all'accoglienza, il contatto continuo e ravvicinato con il pubblico impone all'operatore di front office una cura scrupolosa e attenta della propria persona.

Un professionista curato nell'aspetto esteriore darà un'immagine di organizzazione ed efficienza all'intera struttura in cui opera.

Inoltre, pulizia e ordine aiutano a essere più rilassati e sicuri nei rapporti con gli altri, siano essi clienti o colleghi.

### *L'igiene personale*

L'igiene personale è senza dubbio il primo e fondamentale elemento della cura della persona dal punto di vista della **pulizia**, della difesa della **salute** e del miglioramento dell'**immagine esteriore**.

In generale è consigliabile:

- un'accurata pulizia e stiratura della divisa;
- un'attenta e approfondita cura dell'igiene personale;
- l'assenza di monili vistosi;
- l'assenza di odori sgradevoli e/o forti profumi;
- avere barba e capelli sempre in ordine;
- una scrupolosa pulizia delle mani;
- l'assenza di trucco eccessivo.

### La divisa

Nel settore dell'ospitalità, la divisa è un vero e proprio **strumento di lavoro** che contribuisce a:

- determinare la professionalità e lo stile di servizio di un'azienda;
- far conoscere il ruolo e la funzione del personale;
- soddisfare le elementari esigenze di ordine igienico.

Il personale in servizio con una divisa semplice ma elegante, in perfetto ordine, trasmette al cliente **sicurezza** e **fiducia**, oltre a migliorare l'immagine della struttura che rappresenta.

Nel caso in cui la divisa venga fornita dall'azienda, la direzione provvederà a scegliere i modelli e i colori che più si intonano con l'immagine dell'albergo stesso. In ogni caso, la responsabilità di indossarla pulita e in ordine sarà sempre del dipendente.

Nella scelta dei vari modelli è consigliabile tener presente che la divisa di servizio:

- è uno strumento di lavoro, per cui non deve essere troppo stretta o eccessivamente abbondante, ma permettere facilità di movimento;
- deve essere elegante ma non appariscente, senza eccessi, come potrebbero essere una gonna troppo corta o una scollatura eccessiva per la donna, e un abito troppo legato alla moda del momento o con colori troppo sgargianti per l'uomo;
- è sempre accompagnata da un cartellino di riconoscimento sul quale vengono riportati nome e ruolo dell'addetto (badge identificativo).



La divisa in ordine e pulita vale doppio: fa sentire a proprio agio e ispira fiducia al cliente.

### NOTIZIE IN PILLOLE

#### Le nuove tendenze della moda in albergo

*Gli stilisti dell'ospitalità si orientano verso capi sempre più professionali e leggeri, decisamente ricchi di colore, per contribuire a un'immagine giovane e dinamica degli alberghi moderni.*

*Ve lo immaginate un receptionist con eleganti ma pratiche polo?*

*Per saperne di più, visita il sito della fiera dedicata al design alberghiero di alto livello.*

*[www.ihmrs.com](http://www.ihmrs.com)*



Es. 1: Costruisci il tuo profilo

### *La cura delle attrezzature e dei locali*

La cura delle attrezzature e dei locali rappresenta, accanto alla cura della persona, un ulteriore elemento che qualifica la professionalità di un buon addetto all'accoglienza.

Il lavoro al front office richiede l'utilizzo di numerose attrezzature e impianti necessari allo svolgimento dell'attività, che spesso vengono affidati alla cura e alla manutenzione ordinaria dell'addetto al ricevimento.

La postazione di lavoro. Una cura particolare va riservata all'organizzazione della propria postazione di lavoro.

Materiali, attrezzature e scrivania, dove svolgiamo quotidianamente le nostre attività, dovranno essere puliti e in ordine al fine di consentirci una esecuzione serena e piacevole del nostro lavoro. Il riordino costante della modulistica e la corretta tenuta dei registri, oltre a essere una precisa responsabilità dell'addetto, rappresentano anche una necessità, visto che gli stessi documenti vengono consultati da più persone in diversi momenti.

Il lavoro dell'addetto al ricevimento richiede, dunque, grande precisione, ordine e metodo di lavoro.

E, perché no?, anche un tocco di buon gusto. Imparare a creare atmosfere suggestive e raffinate può contribuire non solo a rendere più piacevole il soggiorno dell'ospite, ma anche il lavoro dell'operatore stesso.

La pulizia degli spazi comuni. La pulizia generale della hall e degli uffici front e back office è generalmente affidata al personale di servizio ai piani. Sarà compito del receptionist collaborare attivamente con la direzione nella supervisione del livello di pulizia e cura dei locali comuni, in particolare bagni.

#### RIFLESSIONE

##### **Comportamento e presenza contano**

Il comportamento e la cura della presenza possono aiutarci a migliorare la percezione delle nostre qualità, le relazioni con gli altri, l'inserimento in un gruppo, il raggiungimento di risultati positivi a scuola, sul lavoro e nella vita personale.

Insomma, con un po' di attenzione potrai contribuire al miglioramento delle tue esperienze in famiglia, a scuola e sul lavoro!



Creare atmosfere suggestive e raffinate migliora l'immagine della struttura e gratifica chi vi lavora.

## L'arte dell'accoglienza

**Focus** Come riuscire a soddisfare tutte le aspettative del cliente?

Comprendiamo facilmente come cordialità, rispetto, gentilezza siano tutte doti difficili da valutare in maniera oggettiva, in quanto ognuno di noi le percepisce in base alle proprie esperienze e aspettative.

Così, per esempio, il grado di cordialità e gentilezza di un operatore sarà valutato in maniera diversa a seconda del tipo di albergo, della categoria e della **percezione del cliente**.

In un albergo a cinque stelle le aspettative del cliente saranno decisamente superiori nel valutare la gentilezza del receptionist rispetto a un albergo a due stelle.

Ma come riuscire a soddisfare tutte queste aspettative?

### Livello di accoglienza e qualità percepita

Un professionista del ricevimento sa che l'accoglienza non è solo una procedura standard ma, anche e soprattutto, un **atteggiamento interiore** che comprende diverse componenti quali il calore, la gentilezza, l'umiltà e l'amore per il proprio lavoro.

La sensazione di benessere, che il cliente avverte al momento dell'accoglienza e per l'intera durata del soggiorno, dipende solo in parte dai comfort messi a disposizione dalla struttura stessa, quanto piuttosto dalla sua percezione complessiva della **qualità di relazione** che si instaura con il personale del front office.

Del resto, il livello di accoglienza è uno degli indici di maggior rilievo in grado di fornire una misura della capacità della struttura di trasmettere una buona qualità del servizio.

#### CONTENUTI

*Livello di accoglienza e qualità percepita  
Il regolamento interno*



L'accoglienza è uno dei momenti più critici dell'intero soggiorno, specialmente quando si dà il benvenuto a un ospite nuovo.

### Ma cosa si aspetta il cliente quando viene in albergo?

#### L'ACCOGLIENZA, LA PERCEZIONE DEL CLIENTE

- "Mi aspetto un ambiente di lavoro pulito, confortevole e accogliente che mi metta a mio agio..."
- "... di ricevere immediata attenzione"
- "... di essere seguito da personale preparato e disponibile"
- "... di essere chiamato per nome, e che il mio nome sia pronunciato correttamente"
- "... di essere ascoltato e guardato con interesse sincero"
- "... di essere accolto con un sorriso da personale premuroso e di buon umore"
- "... di parlare con personale qualificato, gentile e curato nell'aspetto"