



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Scheda di intervista

profilo professionale:

ADDETTO/A AL RICEVIMENTO

Rilevazione a cura di Barbara CHIAVARINO

Data maggio/giugno 2006

Azienda: HOTEL CRYSTAL PALACE

Persona intervistata: Stefania UCCHEDDU

- *Ruolo:*

ADDETTA AL RICEVIMENTO

- *indirizzo, tel, e-mail*

Hotel CRYSTAL PALACE - ★★★★★?stelle
Via Nizza n. 11 – 10100 TORINO
Telefono: 011.6566097

stefaniauccheddu@tele2.it;

Note:

Laureata in lingue, con la conoscenza fluente di inglese, francese e spagnolo, Stefania Ucheddu lavora al Crystal Palace come addetta al ricevimento da 3 anni e mezzo, unica donna in uno staff tutto al maschile. Al suo attivo, esperienze professionali varie sempre a contatto con il pubblico: dagli esercizi commerciali all'agenzia marittima. Nel settore turismo ha iniziato come stagionale, in Sardegna, sua regione d'origine. Con lo spostamento in Piemonte, è arrivato l'inserimento stabile nell'Area Ricevimento del Crystal.

-1-

Come si svolge la giornata / la settimana TIPO di lavoro

- *ruolo*
- *definizione dell'occupazione*

L'addetto/a al ricevimento si occupa della prima accoglienza degli ospiti: assegna le camere, registra gli ospiti in arrivo e in partenza, compila i registri anagrafici per la questura e gestisce la cassa; raccoglie i reclami e si interfaccia con i responsabili della struttura alberghiera.

E' il primo volto che incontriamo in un albergo e la funzione cui gli ospiti si rivolgono per ogni necessità: per questo, è anche riferimento per le altre aree e per i colleghi addetti alle diverse mansioni, dalle cameriere ai piani alla direzione.

Il suo ruolo abbraccia aspetti di carattere organizzativo, amministrativo e logistico.

Infatti, verifica le disponibilità ricettive, registra le prenotazioni e tiene il controllo di movimento sia in arrivo che in partenza degli ospiti. Assegna le stanze, e cerca di soddisfare le richieste specifiche che gli pervengono, aggiudicando ad esempio una camera con vista o con un certo tipo di arredo. Attua una verifica quotidiana della situazione delle disponibilità dei posti rispetto al giorno precedente, per poter pianificare gli arrivi dei nuovi ospiti o di eventuali prenotazioni estemporanee che possono giungere nella stessa giornata. Parallelamente, si occupa delle prenotazioni che possono giungere per via elettronica o per mezzo della corrispondenza, predisponendo o occupandosi direttamente di fornire conferme e risposte o precisazioni agli utenti che ne hanno fatto richiesta.

In altri termini, è il/la diretto/a responsabile delle prenotazioni dell'azienda ricettiva in cui è occupato/a e cerca di garantire all'azienda il massimo livello d'occupazione (ovvero, il maggior numero possibile di ospiti presenti).

Inoltre ha il preciso incarico di occuparsi dei pagamenti degli ospiti, dei depositi e del cambio valuta, tenendo la gestione della cassa e conoscendo l'utilizzo dei servizi bancari offerti o richiesti dai clienti.

Se la struttura ricettiva alberghiera dispone di sale per convegni e congressi, l'addetto/a alla reception si occupa anche del coordinamento della disponibilità di questi spazi e controlla che tutti i servizi collegati funzionino secondo le richieste del cliente.

In questo senso dovrà controllare che siano predisposti ad esempio gli strumenti per la registrazione degli interventi, le apparecchiature audiovisive, gli allestimenti delle sale. Si dovrà occupare della puntualità dell'organizzazione dei momenti di sosta nei lavori congressuali come coffee-break o le colazioni di lavoro. Ha frequentemente responsabilità anche nel settore manutenzione dell'impianto ricettivo, nel senso che, nel caso si guasti non riparabili da parte del facchino, fa intervenire i tecnici esterni.

In sintesi, come sopra accennato, al ricevimento fa capo un po' tutto quel che succede in una struttura ricettiva: dagli ordini al facchino in avanti, inclusa la gestione dei reclami del cliente.

-2-

Processi di lavoro e attività CHIAVE

- *chi dà le indicazioni, chi controlla*
- *criteri di qualità dell'output*

Per tutti i processi e le relative attività/compiti sotto definiti, il controllo viene esercitato direttamente dal Capo Ricevimento. La gestione dei processi è regolata da procedure interne ben definite, nella maggior parte dei casi anche attraverso passaggi obbligati di registrazione informatica.

Un controllo indiretto (ma di fondamentale importanza) è l'efficace passaggio delle informazioni fra tutti gli addetti e le diverse funzioni, che produce la corretta gestione della struttura, delle situazioni, delle diverse richieste/necessità degli ospiti, e quindi la loro soddisfazione rispetto alla permanenza.

Processo: ORGANIZZAZIONE DEL RICEVIMENTO (Ricezione, controllo, smistamento informazioni all'interno)

<p>Input</p> <p>Indicazioni del verbale/agenda di lavoro</p> <p>Passaggio consegne con colleghi</p> <p>Planning delle prenotazioni</p> <p>Richieste clienti</p>
<p>Attività</p> <p><i>Ad inizio turno</i></p> <ul style="list-style-type: none">• scambiare consegne con colleghi del turno precedente (o con il portiere di notte, nel caso di turno della mattina), ponendo attenzione a comunicare quanto di saliente possa essere accaduto, per avere una chiara visione della situazione d'albergo• controllare il verbale informatico (si tratta di un foglio excel, che racchiude tutto quanto accade e deve accadere nella giornata lavorativa. E' una sorta di "diario di bordo" condiviso, con data, riferimento del mittente e del/i destinatario/i del messaggio, descrizione del messaggio, eventuali indicazioni della direzione, ecc...)• controllare le prenotazioni già registrate e la stampa degli arrivi a terminale (fatta dal portiere di notte), rispetto al cartaceo• controllare l'esatta assegnazione delle camere e a loro identificazione (ad es. matrimoniale, oppure a due letti)• organizzare le informazioni (redazione tabulato fermate/partenze, verificato)• fornire indicazioni al servizio ai piani (governante, cameriere/facchini) <p><i>Durante giornata</i></p> <ul style="list-style-type: none">• costante confrontarsi con il servizio ai piani per aggiornamenti in merito all'occupazione delle camere (per organizzazione della pulizia delle stesse)• fornire comunicazioni interne alle funzioni rispetto richieste/necessità del cliente• aggiornare il verbale• aggiornare planning del booking (informatico e cartaceo)• aggiornare costantemente situazione presenze ospiti (e chiavi relative) <p><i>A fine turno</i></p> <ul style="list-style-type: none">• organizzare le informazioni salienti per passaggio consegne ai colleghi e/o al portiere di notte• redigere elenco arrivi previsti e predisporre chiavi• redigere situazione presenze alla chiusura turno• organizzare indicazioni per la caffetteria (servizio colazioni giorno successivo)• verificare aggiornamento verbale informatico• passare consegne verbalmente ai colleghi/portiere notturno

Output Corretto funzionamento del ricevimento e del passaggio di informazioni
--

**Processo: COORDINAMENTO NECESSITA' di APPROVVIGIONAMENTO
(Segnalazione ai FORNITORI)**

*Secondo le strutture e l'organizzazione interna, le attività sotto indicate possono essere svolte sia dal ricevimento sia suddivise e ripartite insieme con facchino e governante.
Per quanto attiene invece le necessità di fornitura inerenti alimenti e bevande (da quelle della caffetteria a quelle dei minibar delle stanze), sono gestite direttamente dagli addetti dei servizi di riferimento.*

Input Indicazioni del servizio ai piani Richieste clienti Elenco fornitori/collaboratori della struttura

- | |
|---|
| Attività |
| <ul style="list-style-type: none">• Ricevere segnalazioni del servizio ai piani in merito a necessità di fornitura di prodotti di pulizia/set cortesia/kit accoglienza• Raccogliere e organizzare le richieste (spesso attraverso file di registrazione, con indicazione del richiedente, del prodotto, ecc.)• Presentarle alle funzioni direttive (per avere beneplacito a procedere)• Gestire contatto con i fornitori di prodotto (dall'invio delle richieste di fornitura al pagamento)• Gestire contatto con i fornitori dei servizi accessori (ad es. lavanderia): controllare che il servizio sia svolto come da accordi, rispetto di tempi, rispetto dei requisiti di qualità, richiedere eventuali extra o anticipazioni |

Output Forniture presenti Magazzino approvvigionamenti ben gestito Qualità ed efficienza dei servizi esterni garantita

Processo: GESTIONE DEL CHECK OUT (procedura di partenza degli ospiti)

(attività specifiche del turno della mattina, in quanto le camere sono di solito da liberare entro le 10.00/11.00 della mattina, da parte ospiti in partenza. Normalmente si ha una punta nel check out intorno alle 8.00 del mattino, per questo alcune attività di controllo sono da effettuarsi subito, per esser pronti nel momento in cui l'ospite si presenta al ricevimento per la consegna chiavi e pagamento)

Input Tabulato fermate/partenze Data base con registrazione servizi/prodotti utilizzati (e addebiti relativi) Indicazioni del servizio ai piani/caffetteria
--

- | |
|---|
| Attività |
| <ul style="list-style-type: none">• Controllare addebiti nelle camere• Raccogliere indicazioni servizio ai piani e caffetteria (per il bar, controllo dei buoni bar) e registrarle nel database• Controllare a video l'utilizzo della pay-tv o del telefono |

<ul style="list-style-type: none"> • Gestire il pagamento (vedi processo relativo "gestione cassa e pagamenti") • Aggiornare database • Gestire esigenze logistiche e/o di trasporto dell'ospite (ad es. chiamare un taxi per aeroporto, fornire indicazioni su come andare in un certo luogo)
<p>Output</p> <p>Corretta gestione di ogni operazione d'uscita</p>

Processo: GESTIONE DEL CHECK IN (registrazione ed accoglienza degli ospiti)

(attività gestita normalmente di più dal turno del pomeriggio, sebbene gli arrivi siano possibili già a partire dalla tarda mattinata)

<p>Input</p> <p>Tabulato degli arrivi previsti</p> <p>Indicazioni inerenti le stanze</p> <p>Aggiornamenti database (nei casi delle aggiudicazioni in giornata)</p>
<p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere il cliente (<i>prima che un'attività, è una predisposizione, un atteggiamento che si esplica nel porsi con un sorriso, in piedi, pronti ad accogliere chi sta entrando, chiedere cosa desidera</i>) • Richiedere i dati identificativi dell'ospite • Richiedere documenti di identità • Verificarne validità • Registrare dati e identificativo dei documenti nel database • Raccogliere firma della liberatoria (per la trasmissione alla questura/carabinieri della dichiarazione giornaliera degli ospiti presenti) • Restituire i documenti di identità • Consegnare la chiave della camera • Fornire indicazioni inerenti la camera stessa (ad es. se matrimoniale o a due letti, che sia conforme a quanto il cliente aveva richiesto alla prenotazione) • Chiamare i facchini per il trasporto bagagli e accompagnamento in camera, ove previsto (o se necessario aiuto)
<p>Output</p> <p>Camera assegnata al cliente</p> <p>Aggiornamento tabulato presenze/prenotazioni</p> <p>Adempite incombenze di registrazione e legate alla questura</p>

Processo: GESTIONE DELLA CASSA / PAGAMENTI

<p>Input</p> <p>Indicazioni dal processo di check out</p> <p>Tariffario / sconti e/o convenzioni</p> <p>Indicazioni del capo ricevimento (o di chi controlla entrate/uscite conto corrente bancario)</p>
<p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllare addebiti (procedura "veloce" perché si da per presupposto che tutto sia stato verificato prima e aggiornato a database) • Stampare ricevuta e/o fattura • Acquisire il pagamento (contante o attraverso c.credito /bancomat)

<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare conteggio contanti • Registrare sul gestionale informatico i pagamenti (incluse segnalazioni di bonifici bancari pagati, fornite dal capo ricevimento) • Chiudere la cassa e fare consegna (al capo ricevimento) • Inviare fatture per agenzie/aziende • Controllare scadenze pagamenti • Gestire solleciti (rispetto ad agenzie e ditte con le quali non c'è il pagamento diretto da parte degli ospiti)
<p>Output Pagamenti incassati e registrati Quadratura della cassa</p>

Processo: RICEZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE PRENOTAZIONI

<p>Input Richieste dei clienti Disponibilità di camere</p>
<p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricevere le prenotazioni (via telefono, fax e email) • Controllare la disponibilità delle camere, a video sul database (aggiornato in tempo reale) • Fornire informazione/definizione del prezzo (tariffario standard in base alla tipologia delle camere; oppure tariffari/convenzioni specifiche per gruppi, aziende convenzionate, ecc. <i>Esiste poi un margine, seppur minimo, di gestione della tariffa, che si conosce e che si impara ad applicare soprattutto sulla base dell'esperienza</i>) • Acquisire le prenotazioni, attraverso la procedura apposita (registrare dati clienti, date soggiorno, e dati a garanzia della prenotazione), inserita sul computer. • Confermare la prenotazione (se sono date piene, viene richiesta la carta di credito; se non viene data la prenotazione non viene confermata [di solito si danno massimo un paio d'ore per confermare prenotazione]) • Aggiudicare la stanza (se l'albergo è libero, si fa l'aggiudicazione anche nella giornata stessa di arrivo dell'ospite. Laddove il cliente non abbia richiesto una specifica tipologia di stanza, è buona prassi al Crystal mettere a sua disposizione le stanze più belle, pur ad una tariffa magari più bassa, propria di una camera standard. Allo stesso modo, se si tratta di un cliente affezionato, si cerca sempre di favorirlo nell'aggiudicazione, ove possibile). • All'interno di questo processo, una serie di azioni specifiche vengono poste in essere nel caso di <i>overbooking</i>. E' comunque buona prassi aiutare/indirizzare il cliente che invia una richiesta. In questi casi, si procede prima cercando una soluzione in qualche altra struttura del gruppo, quindi proponendo la sistemazione negli altri alberghi (di pari categoria) vicini. Questo implica un confronto ed un rapporto di collaborazione con colleghi di diverse strutture, soprattutto nei periodi di maggior afflusso (vedi ad es. periodo olimpico fiere/eventi particolari)
<p>Output Prenotazione registrata e garantita Data base aggiornato Stampa tabulato arrivi</p>

Processo: INFORMAZIONI E SERVIZI ACCESSORI AL CLIENTE

Input Richieste clienti Elenchi strutture/servizi convenzionati (ove presenti) Informazioni generali sul territorio (logistiche, di trasporto, culturali, di fiere e manifestazioni, e simili)
Attività <i>Informazioni/indicazioni:</i> <ul style="list-style-type: none">• Organizzare le informazioni generali sulla città e sul territorio, aggiornate (contatto con ATL e simili)• Aggiornare e organizzare i materiali inerenti trasporto, cosa vedere, mostre, musei, manifestazioni folcloristiche, culturali e simili (mappe, locandine eventi, ecc, presenti alla reception o negli appositi espositori della hall)• Indicare, su specifica richiesta, ristoranti, negozi, ecc. (con riferimento, dove presenti, a strutture convenzionate oppure con le quali vi sia un rapporto consolidato e se ne conosca il livello di qualità) <i>Servizi accessori previsti (ad esempio lavanderia)</i> <ul style="list-style-type: none">• Ricevere richieste cliente (direttamente o attraverso servizio ai piani)• Gestire contatto con fornitori del servizio• Gestire in uscita ed in entrata gli effetti del cliente (ad es. abiti)• Registrare l'addebito nel database
Output Informazioni fornite Servizi effettuati e registrati Soddisfazione di ritorno del cliente

Processo: GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI CLIENTE

"Il Cliente dipende da noi": accoglierne le segnalazioni, ed anche i reclami, è un'attività fondamentale, che va svolta ponendo attenzione a quegli aspetti che conducono al miglioramento continuo nell'erogazione del servizio. Ciò significa anche saper distinguere tipologia e "portata" di segnalazioni/reclami e valutare i limiti entro i quali agire; doti che si acquisiscono e affinano con l'esperienza.

Input Segnalazioni/reclami del cliente
Attività <ul style="list-style-type: none">• Ascoltare il cliente• Sincerarsi di aver bene compreso la situazione• Valutare se sia possibile occuparsene direttamente o fare intervenire Capo Ricevimento• Fornire una risposta/spiegazione• Attivare quanto necessario per risolvere l'accaduto <ul style="list-style-type: none">• Prendere nota di eventuali suggerimenti o altro da parte degli ospiti (ad es. nel caso di compilazione e restituzione di questionari di soddisfazione, accompagnati da alcune osservazioni)

orali) <ul style="list-style-type: none"> • Scrivere una nota in proposito sul verbale condiviso (specie nel caso in cui si tratti di un problema e relativa soluzione potenzialmente ripetibile o che implichi un intervento successivo e/o esterno)
Output Risoluzione positiva del reclamo Acquisizione di spunti per il miglioramento del lavoro proprio e del funzionamento della struttura

-3-

Ambiente di lavoro e condizioni di svolgimento

- *orari, stagionalità, condizioni climatiche*
- *spostamenti, costrittività, richieste fisiche e psichiche, conciliabilità dei tempi*
- *rischi possibili e danni eventuali*
- *complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità*
- *tipo e frequenza delle relazioni*
- *dimensione media aziende, livelli di retribuzione, tipi di contratto*
- *elementi di sicurezza e normative di settore, requisiti di qualità*

L'addetto al ricevimento è di solito un dipendente interno, con contratto a tempo indeterminato o determinato rinnovabile. Il contratto nazionale applicato è quello del settore alberghiero, con uno stipendio medio di Euro 1.000,00/ 1.100,00 e 40 ore lavorative settimanali, con 2 gg riposo e un'attività impostata su due turni: dalle 7 alle 15,00; dalle 15,00 alle 23,00. Si lavora, alternativamente in base ai turni, nel fine settimana e nelle festività, in quanto la copertura della reception va garantita sempre. Il lavoro si svolge tanto in piedi (quando si accoglie il cliente), quanto seduti, in ambienti confortevoli.

Di qualsiasi dimensione sia, ogni struttura recettiva è dotata di reception: l'addetto/a può quindi trovare impiego tanto in strutture piccole quanto in alberghi dalle dimensioni medio-grandi, in cui è presente un gruppo di addetti, diretto e coordinato dal capo-ricevimento.

In qualsiasi caso, la frequenza e la tipologia delle relazioni che questo profilo intrattiene, sono elevate, diversificate e "delicate", tanto all'esterno (verso clienti e fornitori), quanto all'interno, rispetto alle altre aree/funzioni della struttura.

All'interno, il ricevimento ha rapporti di integrazione funzionale con le altre figure che operano all'interno della struttura ricettiva. Fornisce le indicazioni al settore della pulizia e manutenzione dei piani (e quindi si relaziona con governante, facchini e cameriere), con cui si rapporta non solo a inizio turno ma sempre per ogni tipo di aggiornamento, con i responsabili del magazzino (dai detersivi ai kit accoglienza), con la caffetteria, con il portiere di notte, con il quale tanto all'inizio del turno della mattina, come al termine di quello del pomeriggio, vi è il passaggio di consegne.

Gestisce il contatto con i fornitori e con gli eventuali tecnici dei quali necessita l'intervento.

All'esterno, vi confluisce l'intera gestione del rapporto con il cliente: dal primo contatto di acquisizione informazioni e prenotazione, all'accoglienza all'arrivo, l'assistenza durante la permanenza (che si traduce nel dare risposta a richieste/necessità, servizi accessori, fornire eventuali informazioni inerenti il territorio, accogliere e gestire reclami), la procedura di check out, inclusa la gestione del pagamento.

Essendo per questa funzione essenziale la capacità di raccogliere, gestire e smistare informazioni (dentro e fuori), il rischio principale (e più concreto) è quello di non essere in grado di farlo, creando delle lacune nel processo informativo, che possono tradursi in disfunzionalità interne e quasi sempre generano reclami/lamentale da parte della clientela. Si consideri, in questo senso, che la turnazione di tutto il

personale aumenta la potenziale criticità e rende il semplice passaggio verbale non sufficiente (inoltre, la quantità di informazioni può essere essa stessa tale da non consentire l'efficacia di una comunicazione principalmente orale).

Per ridurre al minimo questo rischio, nelle strutture ricettive si mettono in atto prassi organizzative per la gestione corretta dei passaggi di informazione. Così, al Crystal il verbale che contiene tutto quanto di saliente accade nella giornata, costituisce uno strumento di lavoro condiviso strategico. Si tratta di un foglio excel, con data e un paio di colonne (riferimento dell'autore e del destinatario del messaggio, descrizione del messaggio), al cui interno c'è di tutto: dall'informazione generale di variazione prenotazione ad indicazioni su ciò che si deve fare, incluse eventuali istruzioni date dalla direzione. Un "diario di bordo" dell'albergo, accessibile a tutti gli operatori dell'area ricevimento (incluso portiere notturno) e alle funzioni direttive.

A questo elemento di rischiosità, si può aggiungere una non adeguata risposta al cliente, con eventuale danno per l'azienda di perdita dell'ospite. Tuttavia, questo fattore di rischio, che appare come il più facilmente individuabile ad una prima osservazione, viene di fatto oggi molto limitato a monte nella scelta degli addetti e nella loro formazione, quanto nei meccanismi di gestione organizzativa. La direzione delle strutture fissa i requisiti di qualità che il ricevimento deve soddisfare, imposta procedure e prassi per garantire la qualità del servizio e strumenti per valutare la soddisfazione dei propri ospiti, a partire dai tempi e dalle modalità con cui devono essere trattate le richieste di informazioni, all'applicazione di tariffe e sconti, alla gestione dei reclami. Per la prima risposta, ad esempio, esistono modelli di fax ed email pre-impostati. Analogo il caso della possibilità di contrattazione sul prezzo delle camere: ciascuna struttura, fissa il proprio tariffario rispetto alla tipologia di stanze disponibili, ma anche un delta di sconto (a prescindere dalle convenzioni eventuali presenti), che l'addetto/a può autonomamente applicare qualora si verificano alcune circostanze stabilite e definite (ad esempio, albergo con pochi ospiti).

Quando la risposta necessita uno scostamento da procedura e prassi, l'addetto consulta il Capo Ricevimento per la gestione del caso.

In questo senso, l'autonomia di ciascun addetto è nel limite delle competenze della propria mansione, benché esercitata su di una notevole quantità e tipologia di variabili.

Per quanto attiene elementi di sicurezza, l'addetto al ricevimento di solito ha seguito i corsi per i lavoratori in materia di sicurezza sul lavoro (legge 626/94) e in qualche caso antincendio e primo soccorso.

Sugli aspetti di qualità, l'addetto deve seguire gli standard espressi dalla Direzione e quanto dichiarato, ove presente, nella Carta dei Servizi dell'albergo, oltre che, per quelle strutture che aderiscono a catene, negli standard/requisiti richiesti dalla holding. Negli ultimi anni si stanno anche diffondendo sistemi di valutazione della qualità di parte terza, dalla certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, ai molteplici casi di definizione di standard a livello locale, promossi da gruppi pubblico/privati. E' l'esperienza, per il territorio piemontese, del marchio "Yes!", promosso dalla Camera di Commercio di Torino, insieme con AICQ (Associazione Italiana Controllo Qualità) e associazioni di categoria. In questi casi, vi è la definizione di un vero e proprio mansionario per ciascuna funzione e procedure anche scritte cui attenersi. Dal momento che tutti questi schemi certificativi (su base volontaria) hanno al centro la soddisfazione del cliente, il ricevimento è l'area principe su cui si centra l'attenzione.

-4-

Mezzi e strumenti

- *conoscenze per l'uso degli strumenti*

L'addetto/a al ricevimento deve saper utilizzare adeguatamente le tecnologie, soprattutto informatiche, che gli consentono di incrementare l'efficacia e l'efficienza della propria attività (gestione di banche dati, sistemi di trasmissione delle informazioni, emissione di documenti fiscali).

Gli strumenti di lavoro quotidiani sono:

- Pacchetto Office e gestori Internet/Posta elettronica
- Gestionali d'albergo per le procedure di booking
- Programmi contabilità (tipo Fidelio, Hotel 2000, ecc)
- Strumenti di comunicazione e attrezzatura d'ufficio (telefoni, fax, stampanti e simili)
- Carta servizi/qualità specifica della struttura ricettiva
- Procedure e modulistica di riferimento, tariffario

Deve inoltre conoscere tutti gli eventuali servizi accessori a disposizione del cliente ed essere in grado di fornire una prima assistenza (ad esempio nel caso delle postazioni in internet per la clientela, o nell'utilizzo degli apparecchi telefonici con relative schede internazionali).

-5-

Pre-requisiti

- *abilitazioni, qualifiche*
- *livelli di istruzione, eventuale formazione interna*
- *caratteristiche e doti personali preferibili*
- *esperienze pregresse utili*
- *quali conoscenze minime*
- *tempo occorrente per raggiungere una maturità professionale*

Per ricoprire la mansione non sono al momento necessarie abilitazioni specifiche.

Per il titolo di studi sono necessari un diploma in lingue o in ragioneria, o un attestato di operatore turistico e/o il diploma PACLE.

Il possesso di una laurea (specie in lingue) è una qualificazione ulteriore.

La conoscenza delle lingue (almeno due), scritte e parlate in modo fluente, è una delle condizioni *sine qua non* per questo profilo professionale. All'eventuale titolo di studi specifico, vanno sempre aggiunte esperienze di soggiorno –meglio se protratto- all'estero.

Aver lavorato a contatto con il pubblico (anche non specificatamente nel settore alberghiero), unitamente ad una buona conoscenza delle tecniche di fatturazione e di amministrazione, costituiscono elementi premianti. A questi si aggiunge l'eventuale esperienza come stagionali in strutture ricettive, una prassi consolidata per studenti/tesse degli istituti scolastici del settore.

Normalmente, gli addetti al ricevimento hanno un'età compresa fra i 25 e i 30 anni. Si può trattare del primo impiego "prolungato", ma normalmente si prediligono coloro che hanno maturato delle esperienze di lavoro a contatto con il pubblico, anche brevi o saltuarie, come sopra descritto.

Più che un corso strutturato di formazione, l'addetto/a riceve, per lo svolgimento della mansione, una formazione in itinere, da parte prima di tutto dei colleghi/e. Il Capo ricevimento si occupa solitamente di trasferire la conoscenza generale della struttura e della filosofia aziendale.

Per essere davvero indipendenti, sono necessari almeno un paio d'anni. Questo non tanto per la gestione ed uso degli strumenti o l'assimilazione delle prassi, quanto per la padronanza (che solo l'esperienza diretta sviluppa) nella gestione delle relazioni e delle situazioni che si possono presentare, con un livello sempre maggiore di conoscenza e consapevolezza dei limiti entro i quali esercitare la propria autonomia.

Per le doti personali:

- Disponibilità e curiosità (aver voglia di conoscere l'ospite, essere contenta/o che cliente sia entrato, curiosa/o e volenterosa/o nei suoi confronti)
- Propensione al contatto con la gente

- Propensione all'ascolto
- Attitudine alla soluzione di problemi operativi
- Tolleranza dello stress
- Cura della propria persona
- Educazione
- Rispetto delle "diversità" (accoglienza persone di diverse culture, abitudini, esigenze)
- Propensione al lavorare in gruppo
- Organizzazione
- Pazienza
- Sorriso, buon umore
- Cortesia
- Gentilezza
- Prontezza
- Calma (propria e da trasmettere, per esempio nei casi di lamenti e simili, è necessario ascoltare prima e cercare di calmare il cliente)
- Decisione (mostrarsi titubanti è sempre mal recepito dal cliente)
- Buona memoria
- Propensione all'apprendimento
- Precisione e scrupolosità
- Propensione alla condivisione (di conoscenze, informazioni, ecc)

-6-

Prospettive

Punti di attenzione:

- *tendenze del mercato*
- *evoluzione e prospettive di carriera*

Il ricevimento ha negli ultimi anni vissuto in pieno il processo di evoluzione –organizzativa e di qualità anche- proprio del settore turistico. La tendenza è quella di una trasformazione verso organizzazioni del lavoro orizzontali, con una sempre maggiore responsabilizzazione delle diverse mansioni. Lungi dall'essere solo "colui che fornisce la chiave al cliente", l'addetto/a al ricevimento è un profilo professionale completo, con competenze multiple.

Gli sviluppi di carriera possibile sono verso la funzione di Capo ricevimento, e poi ai direttivi della struttura (soprattutto nei casi di gruppi/holding).