



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Scheda di intervista

profilo professionale:

CAPO RICEVIMENTO

Azienda: HOTEL LUXOR (cat. 3 stelle, affiliato catena Best Western)

Persona intervistata: Signora MARIA ELIA

- *Ruolo* CAPO RICEVIMENTO
- *indirizzo, tel, e-mail*

Capo Ricevimento
HOTEL LUXOR, corso Stati Uniti 7, Torino
Tel: 011.5620777
* * * Stelle superiore, 80 camere, 11 dipendenti fissi

Note:

La Signora Elia lavora nel settore turistico da 25 anni, e presso il Luxor da 17. Dopo aver conseguito il diploma alberghiero nel '79, ha iniziato come stagionale nella catena Ata Hotels. Dal 1982 si è fermata a Torino, prima presso Hotel Continental come addetta al ricevimento. Dal '89 lavora nello staff dell'Hotel Luxor, con responsabilità sempre maggiori, e con un rapporto di fiducia sempre crescente con la direzione.

La sua carriera rappresenta quello che potremmo definire un "caso classico" del settore: da segretaria del ricevimento, poi addetta con sempre maggiori competenze e responsabilità, quindi Capo Servizio. Attualmente, coordina e gestisce il pool di figure del ricevimento dell'Hotel: 1 portiere di notte e 4 addetti al ricevimento.

In merito alla figura professionale qui descritta, si consideri che in una struttura come il Luxor (ovvero in ogni struttura di dimensione piccola e media) il Capo Ricevimento può trovarsi a svolgere anche tutte (o parte, a seconda dei casi, del carico di lavoro, ecc) le funzioni proprie del Ricevimento (si veda in proposito colloquio inerente profilo dell'addetta/o al ricevimento). Detto secondo il gergo dell'hotel, anche il Capo Ricevimento "può coprire il turno".

Per ragioni di sintesi e per fare emergere invece le specifiche proprie di questo profilo, nella descrizione dei processi, attività e responsabilità di seguito riportate vengono evidenziate le *specifiche proprie* del Capo Ricevimento e si rimanda ai documenti dell'addetto per i processi base.

-1-

Come si svolge la giornata / la settimana TIPO di lavoro

Punti di attenzione:

- *ruolo*
- *definizione dell'occupazione*

Il Responsabile dei servizi di ricevimento (o semplicemente Capo Ricevimento), come figura-chiave delle strutture ricettive, accoglie il cliente al suo arrivo, lo assiste durante tutto il soggiorno e ne gestisce la partenza. Per questo, di fatto, non solo coordina la reception, ma supervisiona l'andamento complessivo dei diversi reparti: ricevimento, caffetteria e servizi ai piani.

Oltre ai servizi specifici di accoglienza, il ricevimento provvede alla prenotazione delle camere, verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo dei clienti. Ha il compito di gestire le comunicazioni per il cliente e le informazioni su richiesta dell'ospite. Insieme alle attività di registrazione clienti, è compito del ricevimento la tenuta della cassa.

Il Capo ricevimento, da parte sua, svolge sia mansioni di tipo organizzativo-gestionale, sia funzioni amministrativo-contabili, nonché di vigilanza e controllo.

Coordina le attività di tutto il reparto di ricevimento e di portineria, pianificando le presenze dei collaboratori in base alle richieste di prenotazione ricevute e impartendo loro le diverse disposizioni (turni, ferie e riposi). Gestisce eventuali reclami da parte degli ospiti, organizzandone la risoluzione, intervenendo laddove la situazione lo esiga o sia tale da "uscire" da casistica e procedure di risposta "standard".

Se la struttura nella quale svolge il suo lavoro dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.

Il Capo Ricevimento è dunque una figura che possiede competenze tecnico – operative e relazionali funzionali all'organizzazione ed alla pianificazione della gestione di una qualsiasi struttura ricettiva.

Come la mia interlocutrice non si stanca di ripetere, la ricezione è, infatti, il vero motore delle attività di una struttura ricettiva.

Qui pervengono tutte le prenotazioni da parte di clienti, aziende ed agenzie di viaggi ed è qui che vengono accolti al loro arrivo i clienti stessi, che ricevono il primo benvenuto. Da tale settore partono tutte le informazioni a tutti i settori della struttura (piani, ristorazione, amministrazione, ecc.) ed infine, è qui che vengono fatte tutte le registrazioni di presenze e consumazioni, che vengono emessi conti e fatture, che vengono incassati i corrispettivi.

I primi che incontra il cliente, al suo arrivo in albergo, sono proprio i portieri ed il personale del front office. Dipenderà da questi la prima sensazione che avvertirà il cliente e che, il più delle volte, rimane impressa nella memoria ed è in grado di condizionare tutto il periodo del soggiorno.

Per questo, il lavoro del Capo Ricevimento è molto delicato e complesso e prevede una forte concentrazione, passione oltre che ottime capacità organizzative.

Non solo, il Capo Ricevimento deve, come proprie specificità, maturare e trasmettere la **cultura dell'accoglienza** e ... **pianificare il più possibile ... l'imprevisto!**

Il suo fine ultimo, infatti, è che sia da un punto di vista tecnico – organizzativo, sia da un punto di vista "umano" sussistano le condizioni prima, durante e dopo il soggiorno del cliente per assicurare a quest'ultimo la percezione dell'alta qualità del servizio erogato.

-2-

Processi di lavoro e attività CHIAVE

Punti di attenzione:

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

Per meglio identificare ruolo e relazioni, onde comprendere dove si collocano gli interventi del Capo Ricevimento, proponiamo di seguito una visione dei processi inerenti una struttura di ricezione, con una suddivisione in macro processi interagenti, secondo una visione mutuata dai sistemi di gestione.

Ora, in qualità di Capo Servizio del settore "cuore" della struttura ricettiva, il Capo Ricevimento si trova:

- ✓ direttamente coinvolto nel sovrintendere/coordinare tutti i **processi principali**
- ✓ direttamente coinvolto (insieme ai Capi servizi degli altri settori, ma sempre con una attenzione maggiore) nella gestione dei **processi di supporto**
- ✓ in staff alla direzione (o proprietà, laddove coincidente) per i processi di responsabilità della stessa (per fornire indicazioni, suggerimenti, ecc, in ingresso e per acquisire tutto quanto occorre per trasferire, in uscita, al personale obiettivi e standard definiti)
- ✓ direttamente coinvolto nei **processi trasversali**.

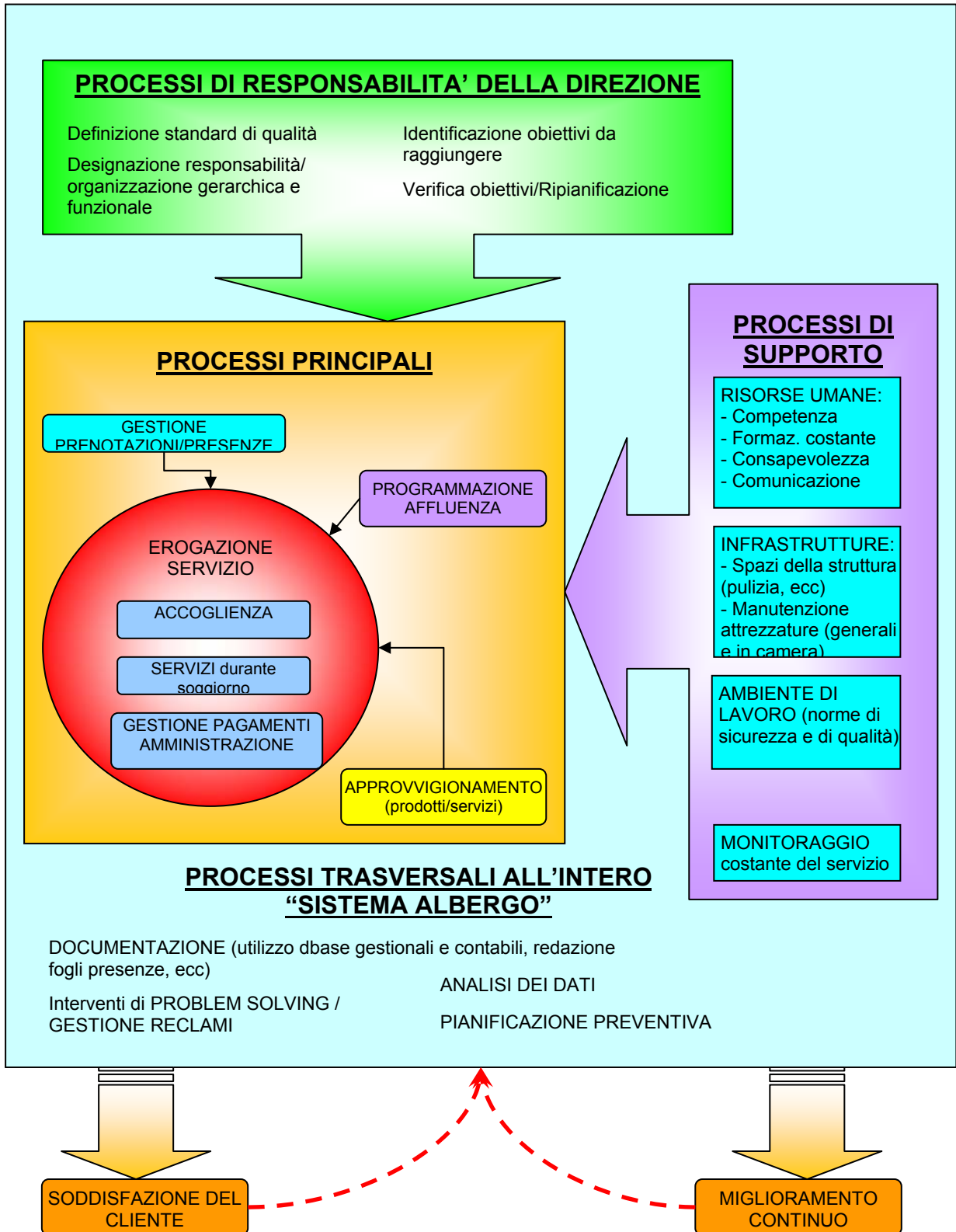
Fatta questa premessa, vengono poi presi in considerazione nel dettaglio quei processi specifici (afferenti le diverse aree identificate nel flow chart che segue), dove si individuano attività o peculiarità che, in base alle testimonianze raccolte, richiedono competenze e/o attitudini qualificanti.

Detto in altri termini, quelle situazioni in cui normalmente il Capo Ricevimento interviene direttamente e non solo con funzioni di supervisione e controllo.

Va ancora precisato che sovente, nella descrizione dei processi, vengono descritte attività che di fatto possono appartenere tanto ad un processo principale quanto intrecciarsi con altre proprie di un processo di supporto o trasversale, come accade all'interno di sistemi organizzativi inter-afferenti.

Nel suo agire il Capo Ricevimento risponde direttamente al Direttore e/o alla Proprietà della Struttura.

STRUTTURA PER AREE-PROCESSI DI UN ALBERGO



Processi PRINCIPALI

PROGRAMMAZIONE AFFLUENZA (inclusa *GESTIONE OVERBOOKING*)

Attività propria del Capo Ricevimento, mentre la Gestione Prenotazioni/presenze è svolta direttamente dagli addetti. Si tratta di un processo che raggruppa in sé elementi di marketing, relazionali con intermediari, a cavallo fra la progettazione e la programmazione.

<p>Input</p> <ul style="list-style-type: none">- Andamento del mercato- Analisi prenotazioni- Obiettivi definiti dalla direzione- Convenzioni/tariffari
<p>Attività</p> <p><u>Progettazione</u></p> <ul style="list-style-type: none">- ricercare canali e contatti con intermediari (agenzie viaggi, ATL, tour operator, aziende ecc) in base a proprie tipologie di ospiti- attivare, gestire, mantenere e ampliare contatti con intermediari- proporre convenzioni- proporre revisioni tariffario/sconti (prendendo spunto da quanto emerge attraverso contatto con clienti e intermediari) alla direzione <p><u>Programmazione</u></p> <ul style="list-style-type: none">- verificare lista arrivi- verificare pre-assegnazione delle stanze- verificare le disposizioni per allestimento delle camere secondo richieste cliente- programmare eventuali modifiche/riplanificazioni nelle aggiudicazioni, sulla base degli eventi <p><u>Nei casi di overbooking</u></p> <ul style="list-style-type: none">- verificare lista overbooking- verificare la garanzia delle prenotazioni- ri-proteggere la prenotazione presso altre strutture ricettive (nel caso in cui queste attività siano svolte direttamente dagli addetti, controllarne la corretta esecuzione, intervenire per casi complessi o simili)- intervenire direttamente in fase di accoglienza, laddove dovessero insorgere problemi con il cliente
<p>Output</p> <ul style="list-style-type: none">- Corretta ed efficace programmazione- Aver fornito il miglior servizio possibile, sfruttando al massimo le possibilità della struttura

Processo: APPROVVIGIONAMENTO

<p>Input</p> <ul style="list-style-type: none">- Segnalazioni servizi ai piani/governante- Richieste clienti- Standard di qualità- Elenco fornitori
<p>Attività</p> <p><u>Fornitori di prodotti (kit cortesia, prodotti pulizia,, ecc, esclusi alimenti)</u></p> <ul style="list-style-type: none">- gestire il rapporto con i fornitori, nel rispetto delle modalità e dei tempi definiti negli accordi di acquisto- valutare e autorizzare eventuali ordinativi ulteriori o simili

Fornitori di servizi

- gestire il rapporto con aziende manutentrici, laddove sia necessario il loro intervento (dalla chiamata alla gestione del pagamento per il lavoro svolto)
- definire le modalità per l'esecuzione dei servizi in esterno d'uso abituale (tipo lavanderia)
- controllare che le modalità e la qualità del servizio in esterno rispecchi gli accordi
- specie per quanto attiene l'uso di cooperative esterne in appoggio al servizio di pulizia, laddove non vi siano procedure scritte definite, controllare che aspetti quali il turn over del personale esterno non implicino un abbassamento della qualità generale al di sotto degli standard minimi

Output

- Magazzino rifornito
- Corretta gestione fornitori

Processo: PROCEDURE AMMINISTRATIVE E GESTIONE CONTABILE

Input

- Procedura di check out e gestione cassa pagamenti da parte ricevimento
- Situazione contabile dare/avere

Attività

- Verificare processo di check out (effettuato dagli addetti)
- Verificare la chiusura di cassa e la consegna dell'incasso
- Verificare l'emissione fatture e il rispetto convenzioni/tariffario
- Gestire solleciti e recupero crediti
- Gestire rapporto con istituti bancari
- Controllare andamento conto (bonifici effettuati e ricevuti, poss [carte credito e bancomat], addebiti commissioni, ecc...)
- Gestione prima nota (diretta in molte strutture)

Output

- Corretta amministrazione
- Corretta e controllata gestione contabile

Processi di SUPPORTO

Processo: GESTIONE RISORSE UMANE

All'interno di questo processo, prima ed oltre alla gestione organizzativa del personale, ciò che conta è la capacità di fare lavorare le persone insieme e formarle e monitorarle rispetto ad un corretto, efficace e collaborativo passaggio delle informazioni. La comunicazione, ad esempio, risulta strategica per il processo di gestione reclamo. Quando un cliente ha un problema si rivolge principalmente al ricevimento pretendendo la soluzione immediata. E' necessario pertanto, confrontarsi con i principi base di una corretta comunicazione sia con i clienti (mai uguali fra loro) sia all'interno dell'organico della struttura. Infatti è fondamentale che il team sia fortemente unito e non trapeli mai alcun problema interpersonale che si può creare durante il lavoro: un corretto rapporto con i colleghi, fatto di collaborazione e di reciproco rispetto, accentua il successo. Questo è un obiettivo strategico nella gestione risorse del Capo Ricevimento.

Input <ul style="list-style-type: none">- Necessità organizzative struttura- Standard fissati dalla direzione- "Materiale umano a disposizione"- Approfondita conoscenza delle criticità e punti di forza del lavoro
Attività <ul style="list-style-type: none">- Organizzare risorse in base al lavoro, alla programmazione dell'affluenza, alla conciliazione dei tempi di lavoro e di riposo, con rispetto di criteri di equità di trattamento, definendo i turni su base mensile per ricevimento, servizio ai piani (insieme alla governante), caffetteria- Valutare e decidere accettazione di proposte di modifiche da parte del personale- Concorrere alla selezione del personale- Formare il nuovo personale del ricevimento- Mantenere aggiornato il personale in forza- Elaborare strategie organizzative per il miglioramento costante e la maggiore efficienza- Coordinare il ricevimento alle altre aree/funzioni (curando il fluire della comunicazione, in particolare)- Monitorare l'evoluzione del personale, tanto sul piano delle esperienze quanto su quello delle conoscenze- Affidare responsabilità e autonomia ai componenti dello staff in base alle disposizioni e al saper fare di ciascuno
Output <ul style="list-style-type: none">- Lavoro di squadra fra tutti gli addetti- Copertura di ogni turno, sostituzioni effettuate senza disagio al servizio- Formazione e aggiornamento costanti e di qualità

Processo: MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

(Supervisione Intera Struttura, finalizzata alla prevenzione di eventuali disagi/mal funzionamenti e al miglioramento continuo del servizio offerto)

Input <ul style="list-style-type: none">- Compilazione documentazione e data base- Analisi diretta
Attività <ul style="list-style-type: none">- Esercitare il controllo del corretto andamento del ricevimento e dei diversi reparti, che tutto funzioni nel giusto modo- Effettuare verifiche dirette a intervalli di tempo e controlli quotidiani (ad es. verifica dell'andamento della caffetteria)- Verificare la soddisfazione degli ospiti, sia attraverso strumenti di rilevazione (es. questionari), sia

direttamente da loro o da intermediari, oppure dal personale stesso - Valutare necessità di intervento (sulle risorse umane piuttosto che sulle strutture o sui servizi accessori) - Proporre correttivi, miglioramenti o altro alla direzione
Output - Relazioni alla direzione - Mantenimento degli standard di qualità (e loro innalzamento, ove possibile)

Processi TRASVERSALI:

PROBLEM SOLVING, GESTIONE IMPREVISTI E RECLAMI

Il Capo Ricevimento assolve, per questo compito, alla sua funzione specifica di responsabile, di presenza di riferimento per il personale e per la clientela

Input - Situazione di criticità - Proprio know how/esperienza/capacità
Attività - Acquisire le informazioni inerenti imprevisto e/o reclamo - Definire azioni per la risoluzione - Relazionarsi con le persone coinvolte (cliente e/o altri, interni e/o esterni) - Adire alla soluzione, mantenendo un buono standard di qualità e cercando il più possibile di soddisfare il cliente - Trarre elementi perché la situazione non si ripeta - Pianificare eventuale attività di rimozione criticità a monte (ad es. formazione specifica, sensibilizzazione di addetti se reclamo/imprevisto dipende da inesperienza o altro simile), ovvero pianificare azioni di prevenzione
Output - Problema risolto - Reclamo gestito

ANALISI DEI DATI

Input - Data base compilati, andamento presenze - Reclami/valutazione soddisfazione - Dati di contabilità e gestione amministrativa
Attività - redigere report di andamento della struttura, tanto quantitativi quanto qualitativi - fare emergere punti di forza e criticità nel servizio, a partire dal ricevimento - stilare report di andamento economico - analizzare andamento di promozioni particolari, convenzioni, o l'attivazione rispetto ad eventi culturali e/o di richiamo del territorio - sottoporre le analisi alla direzione
Output - Azioni di previsione, anticipazione - Elementi da sottoporre alla direzione per verifica e ri-pianificazione

Ambiente di lavoro e condizioni di svolgimento

Punti di attenzione:

- *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*

Inquadramento contrattuale e condizioni di lavoro

Il Capo Ricevimento è un Capo Servizio, Responsabile dell'Area Accoglienza, che lavora nella hall dell'albergo, presso il bancone della portineria. In strutture di grandi dimensioni o di alta categoria, l'unità che gestisce il servizio di reception può essere composta da uno staff di molte persone. In questo caso il Responsabile coordina il lavoro degli addetti al ricevimento e gode di un'ampia autonomia.

Questa figura svolge la sua attività esclusivamente come lavoratore dipendente e la sua retribuzione, come livello base, si aggira intorno ai 1.400,00 Euro/mese. L'inquadramento previsto dal Contratto Nazionale del Turismo è almeno al 2 livello, con la possibilità di crescita, in base all'anzianità di servizio e alle responsabilità/autonomia sempre maggiori, sino al livello di Quadro B (previsto per Responsabile Ricevimento e Portineria in strutture di medio-grandi dimensioni, con una paga base di 1.800,00 Euro/mese).

La cifra inerente il compenso è comunque solo indicativa, in quanto in genere la retribuzione è integrata da contratti interni o da particolari incentivi, concordati con il proprietario della struttura ed è inoltre destinata a salire con la crescita professionale e con le dimensioni dell'azienda.

Per quanto riguarda l'orario di lavoro, di solito anche il capo Ricevimento segue i turni, alternandosi su orari 7-15, 8-16 oppure 15-23,00 (per una visione d'insieme e l'interfaccia con tutti i collaboratori che a lui rispondono). Lavora nei weekend e nei festivi, legando la propria presenza alla situazione occupazionale dell'albergo.

Il Capo Ricevimento risponde al Direttore di Albergo (o direttamente alla Proprietà nelle strutture a gestione diretta da parte di questa) e coordina direttamente le attività di portieri e addetti al ricevimento.

Spostamenti, costrittività, richieste fisiche e psichiche, conciliabilità dei tempi

Il lavoro non presuppone particolari richieste dal punto di vista fisico, ma piuttosto una ottima tolleranza dello stress e, sul piano della disponibilità dei tempi, la predisposizione a lavorare su turni e nei periodi festivi e serali.

E' problematico conciliare la vita familiare, specie per una donna. Di fatto, mi spiega la mia interlocutrice, " *questa professione dovrebbe essere quasi una missione, comporta molti sacrifici, per le necessità di presenza, orari, non hai più una vita sociale. E' problematico anche essere compresi da un partner. Inoltre, dopo anni ti logora, per l'elevato stress cui sei sottoposta. E le difficoltà sono aumentate negli ultimi anni, dacché di fatto la clientela ruota continuamente, sempre più esigente mentre i prezzi devono essere tenuti bassi e si tende ad utilizzare molto l'outsourcing (ad es. per la pulizia), con un aumento delle necessità di controllo da un lato e delle potenziali cadute di qualità dall'altro. Un tempo il lavoro era più standardizzato, ora invece è tutto molto diverso e sempre compless'.*

Rischi possibili e danni eventuali

Essendo elevati i livelli sia di autonomia sia di responsabilità, il rischio di intervenire con decisioni sbagliate risulta elevato. Vero è che, quando il Capo Ricevimento giunge alla sua posizione dopo anni di esperienza diretta nel settore e magari nella stessa struttura, e laddove il lavoro sia impostato con una gestione orizzontale e di confronto fra Capi Servizio e Direzione, le possibilità di danno sono più limitate. Quanto alla tipologia dei danni, questi possono essere verso il cliente direttamente (una non

riuscita gestione di un reclamo o di un imprevisto), comportandone la perdita nel caso estremo, verso intermediari; oppure –e meno evidenti, ma con maggiori effetti collaterali- rischi di una gestione non corretta del personale, con calo dei rapporti di fiducia, spirito di squadra, ecc. Anche in questo caso, tuttavia, vale il principio che una gestione partecipata ed il confronto costituiscono i migliori antidoti e forniscono le soluzioni in ogni caso.

Complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità

La quantità e la complessità di variabili che il Capo Ricevimento si trova a controllare richiedono un elevato livello di autonomia e responsabilità, ed una capacità di organizzazione e controllo maturate e approfondite ininterrottamente. Di fatto, non ci sono giornate uguali: poco più, poco meno, ciascun giorno reca con sé un imprevisto da gestire, una situazione in cui il Capo Ricevimento assolve il suo ruolo di referente e decisore. Tanto più nelle strutture di medie piccole dimensioni, magari con una gestione familiare in cui non è detto che ci sia il Direttore d'albergo (spesso ruolo assolto direttamente dalla proprietà).

E' questo il caso del Luxor, dove, come spiega la Signora Elia, il Capo Ricevimento si trova a fare di tutto, nel senso che segue il cliente da prima che arrivi a quando se ne è andato. supervisionando i contatti fra cliente e diverse aree/funzioni, intervenendo direttamente tutte le volte che si verifichi qualcosa che "esce" dalla prassi, dallo standard.

Tipo e frequenza delle relazioni

Questo si traduce in variabili, complessità e frequenza di relazioni sia all'esterno (clienti / fornitori) sia all'interno (personale alle dipendenze dell'area ricevimento, altre funzioni/capi servizi, direzione), tanto in senso orizzontale quanto verticalmente all'organizzazione.

Nei confronti del cliente, in particolare, nel settore turistico (come accade laddove si ha ad oggetto un servizio piuttosto che un prodotto tangibile) le azioni devono essere volte a soddisfare non solo le esigenze reali (es. il letto, la pulizia della camere, il servizio caffetteria etc..) che sono scontate nell'immaginario, bensì le aspettative di un diffuso "benessere" che il soggiorno deve produrre. Certo le aspettative non sono sempre le stesse in tutti i clienti: di qui l'abilità e la responsabilità del Capo Ricevimento, in primis, per una attenta e costante lettura della soddisfazione degli ospiti e dell'interpretazione delle loro esigenze, apportando quanto più è possibile dei cambiamenti utili a quanti più clienti possibile e ben sostenibili da parte della struttura.

Sicurezza e qualità, normative

Il Capo Ricevimento deve conoscere benissimo la struttura in cui lavora, avere sotto controllo le necessità di manutenzione (straordinaria e periodica), conoscere il Piano di Sicurezza e possedere una completa padronanza rispetto a standard e obiettivi di qualità.

Conoscere il quadro normativo e di mercato del settore turistico, non solo rispetto alle strutture alberghiere (in Italia inclusi adempimenti di legge rispetto agli Enti di Controllo come la Questura), ma più in generale; avere le nozioni fondamentali relative alle diverse tipologie di aziende turistiche, agenzie e tour operator e in particolar modo conoscere come sono strutturate, cosa producono, come operano, che documenti emettono, come determinano i prezzi dei loro servizi e come impostano la loro contabilità le agenzie di viaggi dettaglianti e i tour operator. Questo, per poter dialogare e confrontarsi al meglio con gli intermediari del settore.

-4-

Mezzi e strumenti

Punti di attenzione:

- *conoscenze necessarie per l'uso degli strumenti*

Il Capo Ricevimento deve ... saper leggere il Bilancio d'esercizio!

Infatti, gli è utilissima una conoscenza di base sulla gestione economica, più amministrativa che meramente contabile, tale sia da permettere di condurre correttamente la contabilità (o comunque di poter interagire attivamente con gli addetti al settore), sia di estrapolare elementi da fornire alla Direzione per promuovere convenzioni o rivedere tariffe, e simili sulla base dell'andamento.

Per quanto attiene gli strumenti telematici: conoscere e sfruttare le potenzialità offerte dalla rete internet e dal pacchetto Office; conoscere molto bene i sistemi di prenotazione e i gestionali per alberghi; nonché i data base di gestione dei clienti e degli intermediari (agenzie viaggi, ecc.)

Un attento studio delle statistiche, basato sulla conoscenza dei parametri statistici peculiari del settore, permette al Capo Ricevimento di poter avere una lettura realistica delle mutevoli situazioni, nel particolare, su una determinata zona d'interesse, e più in generale sugli andamenti e le tendenze più diffuse. Inoltre, se adeguatamente formulate ed interpretate, di poter procedere ad utili previsioni sull'andamento del settore turistico, proponendo alla Direzione soluzioni per anticipare le tendenze o comunque non trovarsi sprovvisti nei confronti di chiare esigenze di mercato

Lingue: almeno due, di cui l'inglese, non solo scritto/orale fluente, ma anche terminologia commerciale e tecnica del settore turistico al fine di poter interagire con prontezza anche con intermediari e fornitori stranieri (non solo con i clienti diretti)

Completano il quadro, strumenti di gestione aziendale, organizzazione risorse e tecniche alberghiere, di cui la conoscenza tanto più approfondita è, meglio è!

-5- Pre-requisiti

Punti di attenzione:

- *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*

Qualifiche e formazione

Al momento non sono previste qualifiche particolari, anche se stanno aumentando le offerte di corsi professionalizzanti per il profilo.

Il percorso di istruzione tradizionale del Capo ricevimento prevede la frequenza di un istituto professionale di stato per i servizi alberghieri e della ristorazione, oppure ragioneria o diploma in lingue.

Nel caso degli Istituti Professionali Turistico Alberghieri, il corso di studi si articola in un primo triennio che si conclude con un esame di qualificazione professionale per gli Operatori dei servizi di ricevimento e in un secondo biennio di specializzazione post-qualifica, che termina con un esame di maturità per i Tecnici dei servizi turistici. Il biennio soprattutto, si pone l'obiettivo di fornire mezzi e strumenti per assolvere funzioni di dirigenza nell'ambito delle imprese turistiche o ad assumere in proprio l'esercizio.

Per chi non vuole fermarsi negli studi poi, e soprattutto per i giovani che stanno percorrendo la carriera entro le strutture ricettive, c'è la possibilità di un diploma di studi o laurea breve di 3 anni in Economia e Gestione dei Servizi Turistici o una Laurea di 4 anni in Economia del Turismo.

Esperienze pregresse

Al di là del titolo di studi, come accade in molte altre professioni di "relazione", imparare il mestiere direttamente "on the road" è un caso che accomuna molti dei Capi Ricevimento attuali, specie nelle strutture piccole, medie o comunque a conduzione diretta della proprietà. Da portiere di notte a Capo Ricevimento, o da receptionist a Capo Ricevimento, non sono pochi i casi. Del resto, questa è una mansione cui si arriva solo a fronte di una maturità professionale e personale, dove l'esperienza è fondamentale.

Per completare il proprio bagaglio professionale, acquisire sensibilità ed apertura mentale ed affinare le proprie conoscenze linguistiche, può essere molto utile, (ma questo più per il futuro Responsabile,

quindi mentre si è agli inizi, o come addetti), effettuare esperienze di formazione-lavoro in Italia o all'estero, presso strutture di alto livello.

Conoscenze

Per svolgere questa professione risulta indispensabile:

- la conoscenza approfondita di almeno due lingue straniere
- Conoscenze informatiche.
- Una perfetta conoscenza della tecnica alberghiera, in particolare dal punto di vista gestionale, amministrativo e contabile.
- E poi, per riconoscere i fattori economici- socio-culturali che influenzano il fenomeno turistico, una conoscenza approfondita di tutti gli agenti: aziende, trasporti, prodotti, inerenti il territorio dove si svolge la propria professione, ed in generale di quelli vicini o di provenienza di target specifici di clientela (dove identificabile). Questo crea le basi di una padronanza organizzativa e di gestione per poter offrire al cliente le risposte utili a soddisfare le singole esigenze e per potersi relazionare correttamente e consapevolmente con tutti gli altri agenti operanti nel settore.
- Quadro legislativo e normativo
- Marketing
- Tecniche turistiche
- Organizzazione aziendale
- Gestione risorse (ed in particolare organizzazione e gestione di gruppi di lavoro)
- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di customer satisfaction e sviluppo di conoscenze per acquisire una CULTURA DELL'ACCOGLIENZA: aver cura ed attenzione del cliente, saperlo riconoscere al suo arrivo, saper proporre la camera giusta, al giusto prezzo, saperlo assistere in tutte le necessità legate al soggiorno, saperlo consigliare.

Caratteristiche personali

Il Capo ricevimento deve disporre di una **ottima proprietà di linguaggio**, ottime **capacità comunicative**, unite a doti di **gentilezza e cortesia**. Insieme alla **predisposizione verso i contatti umani**, è inoltre utile possedere doti di **empatia** per comprendere stati d'animo e caratteristiche delle persone. Ancora, grandi doti di **precisione** per seguire la parte contabile ed una **buona visione di insieme** per far arrivare a tutti i reparti le indicazioni opportune... con tatto!

E quindi:

- ottime doti relazionali
- problem solving
- flessibilità
- disponibilità
- leadership
- saper vedere e saper ascoltare
- autonomia
- decisione
- prontezza
- tolleranza ottima dello stress
- propensione alla gestione di imprevisti

Maturità professionale

Per acquisire una maturità nel ruolo ci vogliono almeno un paio d'anni (per gli aspetti gestionali e di coordinamento, soprattutto). Vero è che, oltre all'aver lavorato per anni al ricevimento, si diventa Responsabili in base a caratteristiche e attitudini personali, che vanno affinate nell'esercizio della funzione.

-6-

Prospettive

Punti di attenzione:

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

L'aumento della domanda di turismo e la tendenziale riduzione della durata media dei soggiorni sono entrambi fattori che favoriscono la crescita regolare del fabbisogno di questa figura, che è positivamente condizionata anche dal tasso di ricambio della clientela (che implica la capacità di fornire sempre un servizio di qualità trovandosi di fronte a variabili continuamente differenti).

Dopo aver acquisito sufficienti esperienze sul campo, è possibile crescere professionalmente con il passaggio a strutture di sempre maggior prestigio oppure, dato che il ricevimento rappresenta il primo gradino della carriera della direzione alberghiera, dopo un'apposita formazione, è possibile diventare Direttore d'albergo.