

PROFILO PROFESSIONALE

Addetta/o al ricevimento

*ref: cod. ISTAT : 5.2.1.3 / ROME 13122
ultima revisione: giugno 2006*

Definizione

L'addetto/a al ricevimento di una struttura alberghiera si occupa delle prenotazioni e della prima accoglienza degli ospiti: assegna le camere, registra gli ospiti in arrivo e in partenza, compila i registri, gestisce la cassa; raccoglie i reclami. Se la struttura ricettiva dispone di sale per convegni, l'addetto/a alla reception si occupa anche della disponibilità di questi spazi, coordina e controlla gli allestimenti delle sale e i servizi collegati (apparecchiature audiovisive, coffee-break).

Attività principali

controllare e aggiornare la situazione arrivi-presenze-partenze e il verbale informatico, registrare e controllare le prenotazioni e gli arrivi, assegnare le camere, fornire indicazioni a governante, cameriere e facchini, scambiare consegne con colleghi; gestire la fornitura di prodotti di pulizia/set cortesia/kit accoglienza e il coordinamento dei servizi accessori (es. taxi ,lavanderia); controllare addebiti e pagamenti, gestire la cassa; fornire indicazioni ai clienti (offerta turistica, spostamenti, manifestazioni, ristoranti, negozi ecc), aggiornare gli espositori di mappe e locandine, accogliere e gestire reclami, assicurare la soddisfazione del cliente.

Competenze

L'addetto/a al ricevimento deve avere buone capacità di comunicazione, di organizzazione del proprio lavoro e di coordinamento, deve saper identificare le priorità, organizzare e condividere le informazioni; deve conoscere bene la lingua italiana e almeno due lingue straniere (tra cui l'inglese); deve conoscere tecniche di problem solving e di customer satisfaction, nozioni amministrative e fiscali, deve conoscere la legislazione in campo turistico alberghiero. Deve saper usare l'informatica (internet, posta elettronica; Office e gestionali settore alberghiero); deve conoscere gli standard di qualità e sicurezza richiesti dalla struttura. Deve avere disponibilità, tolleranza dello stress, cura della propria persona; educazione, rispetto delle "diversità", pazienza, cortesia, decisione, buona memoria, precisione.

Condizioni di esercizio

L'addetto/a 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.

Requisiti

Non sono necessarie abilitazioni specifiche. Diploma in lingue o in ragioneria, o un attestato di operatore turistico e/o il diploma PACLE. Indispensabile la conoscenza delle lingue (almeno due), scritte e parlate in modo fluente; utili le esperienze di soggiorno all'estero, aver lavorato a contatto con il pubblico, buona conoscenza delle tecniche di fatturazione e di amministrazione.