

Definizione

Il Responsabile dei servizi di ricevimento (o Capo Ricevimento) di una struttura ricettiva coordina la reception, supervisiona l'andamento complessivo dei diversi reparti: ricevimento, caffetteria e servizi ai piani; svolge mansioni di tipo organizzativo-gestionale, funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo. Pianifica le presenze dei collaboratori, turni, ferie e riposi; gestisce eventuali reclami organizzandone la risoluzione. Se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa del servizio prenotazioni di questi spazi.

Attività principali

programmare l'affluenza, stabilire convenzioni e tariffe, verificare prenotazioni, gestire overbooking; gestire il rapporto con fornitori di prodotti e servizi, gestire la cassa, i crediti, il rapporto con le banche; selezionare, formare e coordinare il personale, assegnare compiti e turni di lavoro; accogliere i clienti, coprire il turno della reception (cfr. attività "addetto/a al ricevimento"); monitorare il servizio, mantenere gli standard di qualità, assicurare la soddisfazione del cliente; gestire imprevisti e reclami; analizzare contabilità e andamenti di presenze.

Competenze

Il Capo Ricevimento deve avere ottime capacità di relazione, di programmazione, di organizzazione del lavoro e di coordinamento del personale; deve conoscere bene la lingua italiana e almeno due lingue straniere (tra cui l'inglese); deve applicare tecniche di marketing, di problem solving e di customer satisfaction; deve conoscere la legislazione e la contrattualistica di settore. Deve saper usare internet, posta elettronica, Office e gestionali del settore alberghiero; deve saper leggere il bilancio di esercizio e analizzare i dati di affluenza; deve contribuire a definire gli standard di qualità della struttura. Deve avere disponibilità, tolleranza dello stress, cura della propria persona; educazione, rispetto delle "diversità", pazienza, cortesia, tatto, decisione, buona memoria, precisione.

Condizioni di esercizio

Il Capo Ricevimento è un Capo Servizio, Responsabile dell'Area Accoglienza, che lavora nella hall dell'albergo, presso il bancone della portineria. Risponde al Direttore di Albergo o direttamente alla Proprietà, coordina direttamente portieri e addetti al ricevimento. Inquadramento come lavoratore dipendente, Contratto Nazionale del Turismo dal 2 livello sino al livello di Quadro B (paga base 1.400-1.800 Euro/mese più incentivi). Orario di lavoro in turni, 7-15, 8-16 oppure 15-23,00. Lavora nei weekend e nei festivi. Difficile conciliazione con la vita familiare.

Requisiti

non sono richieste qualifiche particolari; preferibile un diploma di Istituti Professionali Turistico Alberghieri (triennio e secondo biennio di specializzazione post-qualifica); oppure ragioneria o diploma in lingue, o laurea breve di 3 anni in Economia e Gestione dei Servizi Turistici o Laurea di 4 anni in Economia del Turismo. E' una mansione cui si arriva solo a fronte di una maturità professionale e personale, dove l'esperienza (portiere di notte, receptionist) è fondamentale.