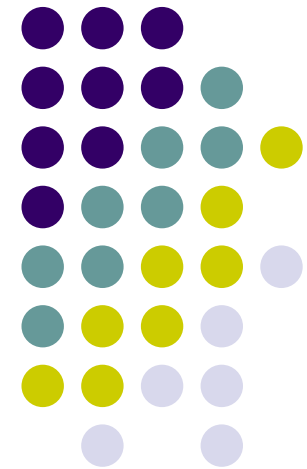


IL FRONT OFFICE

Cenni preliminari sull'impiegato di ricevimento e sulla struttura del reparto di RICEVIMENTO



ADDETTI AL RICEVIMENTO



HOTEL

Albergo



Un albergo, o hotel, è un'impresa ricettiva che fornisce un **alloggio** previo pagamento, utilizzato solitamente per soggiorni di breve/media durata.



FRONT OFFICE

IL REPARTO DI RICEVIMENTO



Il **ricevimento** (o reception) è il cuore dell'attività alberghiera

È il **primo reparto** dell'albergo che viene a contatto con la clientela

Uno dei compiti primari è quello di **accogliere** il cliente e assegnare le camere.

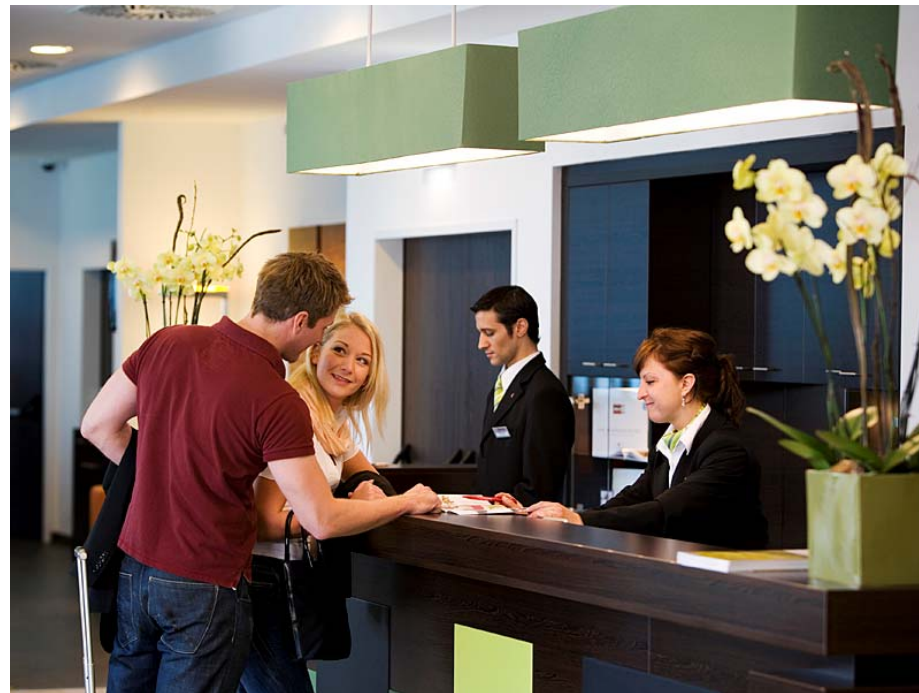


Il vetturiere

IL REPARTO DI RICEVIMENTO



Il **cliente** rappresenta l'elemento essenziale dell'attività alberghiera. È quindi fondamentale il ruolo professionale dell'impiegato al **RICEVIMENTO**.



CLIENTI ALLA RECEPTION



Il receptionist

Il **receptionist** è l'impiegato al ricevimento.
I suoi **compiti** sono molteplici e dipendono da vari fattori:

- dal tipo di albergo
- dalla qualità dei servizi offerti (3-4 stelle etc.)
- dal numero di camere e dei posti letto
- dall'organizzazione aziendale



I compiti del receptionist

Alcuni esempi:

- ❖ Gestisce le prenotazioni
- ❖ Accoglie il cliente in arrivo
- ❖ Assegna le camere
- ❖ Tiene la contabilità dei clienti alloggiati
- ❖ Tiene i rapporti con l'esterno
- ❖ Gestisce la cassa dell'albergo
- ❖ Tiene in custodia denaro e oggetti di valore del cliente
- ❖ Fornisce informazioni alla clientela
- ❖ Gestisce i reclami
- ❖ Vigila sulla sicurezza dei clienti

Come deve essere un receptionist



Alcuni requisiti essenziali:

- ❖ bella presenza
- ❖ autocontrollo
- ❖ capacità di vendita
- ❖ conoscenza delle lingue straniere
- ❖ discrezione
- ❖ onestà
- ❖ ordine e precisione
- ❖ pulizia (cura della persona)
- ❖ capacità di lavorare in gruppo
- ❖ spirito d'iniziativa



La hall e il front office

La **HALL** è il locale d'ingresso ed è il **primo ambiente** che il cliente vede al suo arrivo in albergo.



Il front office



La hall e il front office

All'interno della hall troviamo i reparti addetti all'accoglienza:

IL FRONT OFFICE

che può variare a seconda del

- tipo di albergo,
- della sua grandezza
- dalla qualità

ma è comunque il settore dal quale i clienti ricevono una **prima impressione** dell'albergo.



Si può dire quindi che questo sia il **biglietto da visita** dell'hotel

Le attività del front office



Nei **piccoli alberghi** tutte le attività del front office sono svolte in genere da un persona sola che si occupa di tutto.

Nei **grandi alberghi** invece i compiti del front office sono distribuiti tra i diversi addetti impegnati presso la **portineria**, la **cassa** e il **ricevimento** vero e proprio.

Ognuno di queste persone ha dei **compiti specifici**.

Le figure professionali



1° Portiere



Addetta al Ricevimento



CAPO RICEVIMENTO



Segretario



Vetturiere



Governante



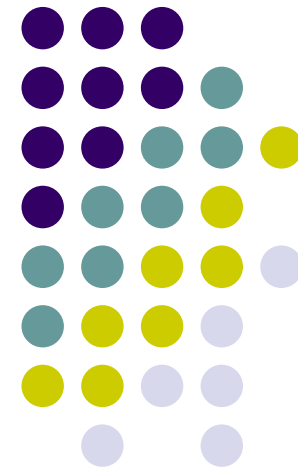
Cameriera ai piani



Guardarobiera



Commissioniere





Le attività del front office

Le attività svolte al front office sono fondamentali per il buon funzionamento dell'attività alberghiera.

Il personale impiegato si può distinguere dal tipo di mansione svolta:

front desk

Operazioni al banco
Attività a contatto diretto con la clientela.
Attività esterne.

back desk (back office)

Operazioni di retrobanco
Attività per le quali non è necessaria la presenza del cliente. Attività interne.

La professione di receptionist



- **Occupazione:** facilità nel trovare lavoro in questo settore.
- **Tipo di lavoro:** poco ripetitivo e interessante.
- **Senso di sicurezza:** il settore turistico è in continuo sviluppo e fornisce una certa sicurezza economica.
- **Gratificazione professionale:** nell'accogliere ed assistere un cliente/ospite che si trova lontano da casa.
- **Contatti sociali:** possibilità di avere contatti con la clientela, dalla più semplice alla più prestigiosa.



La professione di receptionist

- **Carriera:** possibilità di fare carriera in base al proprio impegno e alle proprie capacità professionali.
- **Viaggi:** trovare lavoro all'estero con una certa facilità permette di viaggiare, imparare le lingue e vedere i posti più belli del mondo.
- **Retribuzione:** è legata al profilo professionale di ciascuno. All'inizio è meglio un posto di lavoro dove si apprende molto piuttosto che uno dove si guadagna qualcosa in più.
- **Orario di lavoro:** come gli ospedali, la polizia, i trasporti anche l'attività alberghiera viene espletata anche nei giorni festivi.

Fine

© 2011 www.front-office.it

