

RA 1: Effettuare il trasporto bagagli, secondo le modalità previste dalla struttura, assistendo il cliente e depositando lo stesso dove richiesto (in camera, nel bagagliaio, nel deposito bagagli, ecc.)

1 – ACCOGLIENZA e FACCHINAGGIO

2 - SERVIZI

1.4 – Gestione emergenze

Nell'eventualità sopravvenissero problemi nelle stanze e si rendesse necessario un trasferimento, provvedere al recupero delle valige e allo svuotamento di armadi, cassetti e toletta del cliente e al trasporto degli oggetti personali del cliente nella nuova stanza assegnata, su indicazione della Reception

1.3 – Deposito bagagli e garage

Trasportare i bagagli e i beni del cliente (es. sci e attrezzatura da neve, attrezzatura da mare, canne da pesca, automobile ...) nel magazzino o nel garage/parcheggio dell'albergo compilando la relativa modulistica di deposito-consegna

1.2 – Accoglienza e commiato

Accogliere i clienti, prelevando i bagagli dal bagagliaio dell'auto/taxi, utilizzando l'apposito carrellino, depositarli in camera come indicato dal cliente, al quale indicare le modalità di utilizzo del badge per il funzionamento degli impianti della camera. Al check-out prelevare i bagagli in camera e depositarli dove richiesto dal cliente.

1.1 – Facchino di campana

Accogliere i clienti, fornire assistenza nel trasporto dei bagagli dall'automobile/taxi nella hall, e una volta eseguito il check-in accompagnare i clienti in camera, secondo le indicazioni della Reception

2.2 – Commissioni cliente

In base al piano di lavoro ricevuto, effettuare piccole commissioni e piccole manutenzioni, programmando autonomamente le mansioni da svolgere su base temporale (giornaliera, settimanale, mensile, ...)

2.1 – Consegna in camera

Su indicazione della Reception, consegnare in camera giornali e riviste prenotati dal cliente e fare piccole commissioni per i clienti (acquisti di medicinali, fotocopie, giornali, posta, ...)

RA 2: Effettuare il servizio in camera, acquisendo le richieste e curando i rapporti con i clienti anche in relazione ad eventuali segnalazioni di disservizi

1 – Room Service

2 – Richieste del cliente

3 – Criticità ed imprevisti

1.4 – Servizio in camera avanzato

Sulla base dell'ordinazione scritta o telefonica del cliente, effettuare il servizio in camera della colazione (o pranzo o cena) con vassoio o carrellino predisposto dalla cucina dell'albergo, forniti di specials di benvenuto (alzatine di piccola pasticceria, composizioni di frutta fresca, realizzazione di piatti freddi salumi/formaggi per i late in) provvedendo anche al servizio e al successivo sbarazzo.

1.3 – Servizio in camera base

Sulla base della segnalazione scritta o telefonica del cliente, effettuare il servizio in camera della colazione (o pranzo o cena) con vassoio predisposto dalla cucina dell'albergo, provvedendo anche al successivo sbarazzo.

1.2 - Minibar

Predisporre il carrello di servizio per il rimpiazzo minibar in autonomia, compilando adeguatamente la modulistica di scarico magazzino

1.1 - Standard

In relazione al protocollo dell'albergo che stabilisce le ore di riordino delle stanze, effettuare il controllo del minibar e ripristinare quanto manca, avendo cura di segnare sull'apposita modulistica dell'albergo

2.4 – Fidelizzazione

Mettere in atto azioni di Room Service finalizzate ad un aumento delle vendite tramite la relazione con clienti fedeli (frutta fresca in camera, cocktail di benvenuto, regalo di benvenuto ai bambini...)

2.3 - Prenotazioni

A fronte di una richiesta del cliente provvedere ad effettuare prenotazioni (es. ristorante, teatro, treno, aereo ...) fornendo adeguate informazioni al cliente, assistendolo nella fruizione del servizio.

2.2 - Personalizzato

A fronte di una richiesta di servizio pasti in camera del cliente provvedere a trasmettere in cucina o al bar la comanda di piatti o bevande anche non codificati nel menu della camera (pasto per bambino, persona malata, ...)

2.1 - Comanda

Acquisire l'ordine per il servizio pasti in camera del cliente e comunicare alla cucina la comanda, sulla base del menu che il cliente trova in camera

3.2 – Gestione delle criticità

In presenza di criticità organizzative, evidenti o segnalate, rilevarne il punto di origine all'interno del flusso produttivo e agire sulle cause al fine di ridurre/eliminare la loro incidenza rispetto al corretto funzionamento aziendale.

3.1 - Criticità

Osservare, cogliere e registrare imprevisti su apposita modulistica in base alle procedure di qualità dell'albergo

RA 3: Effettuare il prelievo di vestiario, in base alle richieste della clientela e secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni ricevute e riconsegnando il vestiario secondo i tempi previsti

1 – Servizio di lavanderia

1.3 – Criticità ed imprevisti

Gestire eventuali criticità (non rispetto tempi di riconsegna, servizio smacchiatura non andato a buon fine, danneggiamenti ai capi consegnati) proponendo soluzioni a seconda della criticità sulla base del protocollo dell'albergo.

1.2 – Verifica e controllo

Applicando il protocollo Haccp, verificare la correttezza delle procedure adottate dalla lavanderia e il rispetto delle indicazioni ricevute dal cliente (lavaggio, stiratura, smacchiatura,...) registrando il servizio effettuato al cliente secondo le modalità adottate in albergo

1.1 – Ritiro della biancheria

Sulla base della richiesta del cliente, effettuare il prelievo della biancheria in camera secondo le modalità previste dall'albergo (modulistica di richiesta, sacco biancheria sporca, ...) e consegnare in lavanderia comunicando al personale addetto le richieste e i tempi di riconsegna al cliente

Fonti

- Qualificazioni presenti nell'atlante
- Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG

Fonti bibliografiche

Dammacco Salvatore, "Le imprese alberghiere", Ed. Maggioli Editore, 2016

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management"; Ed. Hoepli, 2006

D'Egidio Franco, "Il global service management (GSM)", Ed. Franco Angeli, 1993

Grasso Franco, "Oltre il Revenue Management alberghiero"; Ed. Hoepli, 2012

Bonfiglietti Filippo, "La gestione professionale dell'azienda alberghiera"; Ed. Franco Angeli, 2010

Nobbio C., Andreoletti R., "Il manuale del direttore d'albergo"; Ed. Tecniche Nuove, 2016