INAPP
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

# ADA.23.02.02 - RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE

## SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4 - Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto**

## 1 - COORDINAMENTO R.U.

Grado di complessità 2

### 1.2 STRUTTURE MEDIE E GRANDI

Determinare ed ottimizzare i piani di lavoro e di distribuzione dei compiti degli operatori dell'area ricevimento (addetti al ricevimento, addetto alle pulizie delle camere, facchini, portieri di notte, manutentori) in strutture di medie e grandi dimensioni con un numero di camere superiore a 50

Grado di complessità 1

### 1.1 STRUTTURE DI PICCOLE DIMENSIONI

Determinare ed ottimizzare piani di lavoro e di distribuzione dei compiti degli operatori dell'area ricevimento e room (addetti al ricevimento, addetti alle pulizie delle camere) in strutture di piccole dimensioni con un numero di camere comprese tra 7 e 50

## 2 - RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Grado di complessità 2

### 2.2 CLIENTI PARTICOLARI

Rapportarsi con i clienti particolari siano essi esigenti, polemici, VIP, analizzando le performance dei collaboratori, per comprendere l'origine di eventuali errori e valutare la comprensione degli obiettivi aziendali da parte dello staff

Grado di complessità 1

### 2.1 CLIENTI ABITUALI

Relazionarsi con i clienti abituali, ricercando i vantaggi di un rapporto personalizzato per un costante feedback del loro grado di soddisfazione

## 3 - GESTIONE ANOMALIE

# ADA.23.02.02 - RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE

Grado di complessità 3

## 3.3 IMPREVISTI LEGATI AL PERSONALE

Attivarsi prontamente, a fronte di eventi eccezionali strettamente legati al personale dell'albergo (malattie, infortuni), per riorganizzare lo staff dell'albergo, al fine di impedire uno stop o una riduzione dei servizi percepibile dal cliente

Grado di complessità 2

## 3.2 IMPREVISTI LEGATI AL CLIENTE

Attivarsi prontamente, a fronte di eventi eccezionali strettamente legati al cliente (cadute, malori, lutti, ecc.), per fornire assistenza e supporto al cliente, in osservanza del regolamento interno dell'albergo e delle procedure di Primo Soccorso

Grado di complessità 1

## 3.1 CRITICITÀ ORDINARIE PREVEDIBILI

Affrontare, sulla base di segnalazioni provenienti dal cliente o dal personale della struttura, le criticità ordinarie (mancata pulizia camera, cattiva qualità del pasto al ristorante, rumori molesti, fumo in luoghi non consentiti, ecc.) individuando correttamente il problema, attivando le risorse per risolvere la difficoltà in applicazione del regolamento previsto

# ADA.23.02.02 - RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE

## SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Dimensione della struttura ricettiva (piccola o media grande)
- Personale dell'area ricevimento e room (numeri e ruoli)
- Tipologia e caratteristiche dei clienti
- Criticità ordinarie
- Imprevisti legati al cliente
- Imprevisti legati al personale
- Regolamento e procedure aziendali
- Riferimenti e contatti delle autorità preposte alla gestione della sicurezza e del pronto soccorso

### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di coordinamento del personale dell'area ricevimento e room
- Metodi e tecniche di gestione di imprevisti e criticità

### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Piani di lavoro e distribuzione dei compiti degli operatori dell'area ricevimento determinati
- Criticità ed imprevisti affrontati

### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

#### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di gestione delle criticità e imprevisti

#### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di una criticità ordinaria e di un grave imprevisto

## FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazione della Regione FVG

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