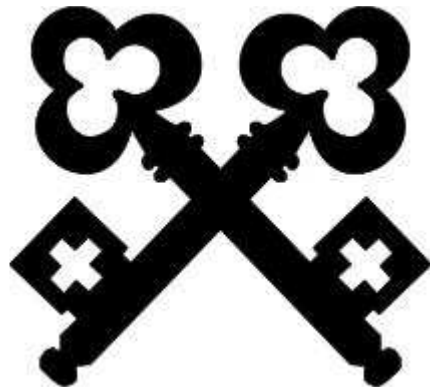


Lino Palomba

IL PORTIERE D'ALBERGO



*UN MANUALE PER PERSONALE IN UNIFORME
NELL'INDUSTRIA ALBERGHIERA*

A Andre Damonte, ex capo portiere dell'Hotel Carlton Tower di Londra, Segretario Generale dell'associazione internazionale Chiavi d'Oro, mio amico e collega sin dal 1964, che mi ha incoraggiato e sostenuto nella realizzazione del presente manuale.

A Michele Marciano esprimo la mia gratitudine per l'impaginazione.

A tutti coloro che mi hanno aiutato rivolgo i miei più sentiti ringraziamenti.

PREFAZIONE

Sono felicissimo che mi sia stato chiesto di scrivere la prefazione a questo manuale.

Ho conosciuto Lino Palomba circa 33 anni fa e fin dal primo momento abbiamo condiviso da subito gli stessi ideali e lo stesso amore per la nostra professione. Le nostre carriere hanno avuto un percorso parallelo, entrambi siamo stati presidenti dell' associazione delle Chiavi D'Oro in Gran Bretagna e abbiamo collaborato con l' International Concierge Institute, e insieme diretto seminari a Londra e a New York con grande successo, pertanto ritengo che non ci sia persona più adatta, per scrivere questo manuale.

Molte cose sono cambiate nella nostra professione da quando io e Lino siamo andati in pensione.

Nonostante i continui cambiamenti nella tecnologia, questo manuale rimane attuale, in quanto recupera, l'elemento umano, qualcosa che non cambierà mai.

Diversi anni fa, Lino scrisse un opuscolo pubblicato con gran successo a Londra , intitolato "The Hall Porter - A Little Known Profession".

Il seguente manuale descrive in maniera dettagliata le funzioni del personale di portineria e pertanto si dimostrerà utile ed istruttivo per i portieri di tutto il mondo.

Andrè Damonte
Secrétaire General
President d'Honneur
U.I.P.G.H. Clefs d'Or

NOTE DELL'AUTORE

L'industria alberghiera in Italia è sempre più fiorente, con sempre più turisti che arrivano nel nostro paese da tutti gli angoli del mondo, soprattutto d'estate. La responsabilità dell'organizzazione e del soggiorno dei nuovi arrivi ricade sul portiere e su tutti quelli che lavorano per lui. Essi sono le prime mani e le prime facce su cui ruota un ammaliante sorriso di benvenuto per i nuovi clienti.

Perciò io ritengo che i portieri siano dei personaggi molto importanti. Pertanto sono lieto di avere l'opportunità di scrivere questo breve manuale perché convinto che sia istruttivo ed utile per gli studenti che desiderano diventare portieri nell'industria alberghiera.

Leggendo queste pagine troverete una concisa spiegazione sulle attività del portiere d'albergo, le necessarie qualifiche e sugli innumerevoli problemi che dovrà risolvere durante la sua vita professionale.

Per molti anni ho svolto con grande orgoglio la professione di portiere d'albergo. Ho svolto il mio tirocinio in una dozzina di alberghi stagionali, in Italia, Francia, Svizzera e Germania. Come tirocinante lavorai in vari reparti dell'albergo imparando diverse lingue straniere. Nel 1962 andai in Inghilterra per imparare l'Inglese, con intenzione rimanerci un anno per poi rientrare in Italia. Invece mi fu offerto un impiego in un grande albergo di lusso a Londra dove vi rimasi per 30 anni. Sono stato presidente della società delle chiavi d'oro, in Gran Bretagna e nel commonwealth, società di portieri d'albergo, oggi estesa in 35 paesi con oltre 4.000 membri in tutto il mondo. Sono stato docente in seminari a Londra e a New York per l'International Concierge Institute (I:C:I) ed ho diretto un corso per portieri all'Hilton Training School a Basilea in Svizzera

Secondo la mia opinione i portieri sono probabilmente nella migliore posizione per organizzare il training per il loro reparto, in quanto essendo in contatto costantemente con i clienti sono consapevoli della necessità di migliorare la qualità del loro servizio a vantaggio dell'industria alberghiera.

Entrare in una libreria con la speranza di trovare un piccolo manuale sul portiere d'albergo sarebbe vana in quanto non esiste. Molti libri sono stati scritti per tutti gli altri reparti dell'albergo tranne che per quello del portiere.

E' alquanto sorprendente che un industria alberghiera nella quale sono impiegati milioni di persone nei vari continenti a sua volta impieghi pochi portieri professionisti. L'industria alberghiera è stata frequentemente criticata per aver investito molto poco delle sue risorse in corsi di preparazione altamente professionali per i portieri d'albergo e per tutto il suo personale. Il turismo è e sarà sempre il settore trainante dell'economia di un paese, nonostante periodi di recessioni, continuerà a creare sempre nuovi posti di lavoro, dando un sostanziale contributo al profitto lordo nazionale.

Io non sono uno scrittore, ma soltanto un portiere d'albergo in pensione che ha lavorato 45 anni nell'industria alberghiera. L'idea di scrivere questo manuale, anche se non perfetto nasce dall'esigenza di tramandare l'esperienze accumulate negli anni sia a coloro che già lavorano nel settore alberghiero e a quei giovani che si chiedono "che cosa fa l'uomo con le chiavi d'oro sul bavero della sua giacca".

L. P.

CAPITOLO 1

IL PORTIERE NELLA STORIA

Molti lettori saranno sorpresi di sapere che il ruolo del portiere risale ai tempi dei Romani. A quei tempi egli aveva la responsabilità di controllare la hall delle case e delle ville della nobiltà Romana. Egli era quello che dava il benvenuto all'arrivo degli ospiti ed era attento ai loro bisogni durante il soggiorno. Nel XII secolo i portieri divennero i più importanti membri del personale. nei castelli e nelle grandi dimore europee.

Oggi come allora il loro compito è quello di accogliere ed assistere gli ospiti durante tutta la loro permanenza. Le case e le ville di allora, oggi sono diventate alberghi di lusso ed essi continuano ad operare nel segno dell' antica tradizione. Ormai il portiere d'albergo non è più semplicemente il gallonato apriporta di un tempo, ma un uomo di grande esperienza, uno dei principali capi-servizio dell'albergo. L'immagine dell'organizzazione alberghiera non potrà che acquistarne prestigio, solo se i giovani destinati a tale professione saranno debitamente preparati.

Nel 1929, un affermato portiere parigino, Ferdinand Gillet, creò una rete di collocamento internazionale tra portieri, costituendo l'associazione delle "Les Clefs d'Or".

Nel corso degli anni quest'organizzazione si è estesa a 35 nazioni in tutto il mondo. Il primo congresso internazionale delle "Les Clefs d'Or" si tenne a Pisa nel 1952, a quel epoca frequentavo la scuola alberghiera E.N.A.L.C.di Bordighera, e il mio pensiero fu "chissà se un giorno potrò anch'io far parte di questa magnifica famiglia." Questo si esaudì soltanto nel 1958 quando divenni socio dell'associazione "Le Chiavi d'Oro" di Roma.

Gli obiettivi dell'Associazione Chiavi d'Oro, si basano sulla cooperazione tra i singoli portieri al fine di consolidare sempre più i rapporti lavorativi, di migliorare le prestazioni e di rendere ai massimi livelli il servizio alla clientela.

CAPITOLO 2

IL RUOLO DEL PORTIERE

Il portiere è il capo del personale in uniforme ed è supervisore di tutte le loro attività.

Il personale consiste in un gruppo di portieri suoi collaboratori, di facchini, di page-boys, di un postman, di vetturieri, di commissionieri e di un capo portiere di notte con tutta la sua brigata.

Il primo compito di un portiere è di accogliere, aiutare e semplificare il soggiorno dei clienti. I suoi sapienti consigli devono soddisfare anche le attese del più esperto viaggiatore; spaziando da una semplice prenotazione di ristorante ad un complicato itinerario per un viaggio intorno al mondo. Nello specifico deve consigliare il cliente sui teatri, sui concerti, sui musei, sulle gallerie d'arte, sui negozi, sui grandi magazzini, organizzare tours della città e tante altre cose. In breve il portiere deve fare tutto per tutti. Nessuno ha mai provato a definire le attività del portiere, in quanto esse sono infinite. Per l'imprevedibile natura delle richieste del cliente è impossibile catalogarle, comunque il portiere sarà sempre pronto a soddisfarle indipendentemente dal tipo di richiesta.

Il portiere è un esperto agente di viaggio, un postman, un interprete, un agente di trasporto, un consigliere culturale, deve dare informazioni senza consultare libri. Per esempio dove si trova la cattedrale della città, a che ora apre l'ufficio per i certificati matrimoniali, dove si trovano le ambasciate e i consolati, e questo solo per menzionare le più usuali. La cosa più importante è però la capacità di diagnosticare e risolvere personalmente o delegando ad uno specialista, la risoluzione del problema.

Il portiere deve promuovere la reputazione dell' albergo in cui lavora. Offrire un servizio 24 ore al giorno, per sette giorni alla settimana. Il reparto del personale di portineria è come una squadra ed ogni componente della squadra è fondamentale per il successo della brigata. Mentre il capo portiere imprime il suo stile particolare sull' intera operazione, i vari membri del suo reparto devono anch' essi assumersi responsabilità ed iniziative.. Oltre che contribuire al beneficio generale, un reparto ben organizzato può soddisfare i gusti dei clienti e risultare gratificante per gli stessi portieri.

Un buon portiere deve avere maturato una considerevole esperienza nel settore dell'industria alberghiera , deve parlare diverse lingue, avere una buona istruzione di base, controllare il suo temperamento, saper parlare bene, essere sempre cortese con tutti i clienti, avere un piacevole aspetto, essere ben vestito e ben curato. Deve essere da esempio per i suoi sottoposti e deve pertanto simboleggiare integrità ed onestà.. Un altro compito del portiere di grande responsabilità è quello di reclutare il personale per formare la sua squadra ideale. Uno degli errori più comuni nella selezione del personale è non sapere che tipo di persona si cerca.

Naturalmente nessun nuovo arrivato risulterà ideale, ma se ben scelto, avrà i requisiti di base adatti alla sua funzione portandolo avanti nella carriera. Il compito di scegliere il personale non è facile, per questo è importante capire le motivazioni reali addotte dall'aspirante. La mèta del portiere è di soddisfare la clientela offrendo un buon servizio, se la sua intenzione è soltanto di guadagnare soldi, allora non sarà efficiente nel suo lavoro. La posizione del portiere in albergo è molto delicata e in molte occasioni deve essere capace di rifiutare danaro e non farsi tentare da

altre forme di compenso. Perciò è necessario per qualsiasi futuro portiere essere sicuri delle proprie motivazioni prima di intraprendere la professione. Se questa è debitamente presa con serietà, il posto di lavoro provvederà ad un impiego non soltanto remunerativo lucrativo ma anche piacevole e pieno di soddisfazione.

Nel valutare il ruolo del portiere è necessario considerare i suoi rapporti soprattutto con la direzione dell' albergo e con chi opera al di fuori della struttura alberghiera come le agenzie di viaggi. Per prima cosa nel suo rapporto con la direzione deve co-operare con essa in tutti i modi possibili e stabilire un buon rapporto con gli altri reparti.

Naturalmente per un albergo di grandi dimensioni affinché tutto funzioni al meglio ci deve essere un ottimo rapporto tra i reparti. Il portiere ha il dovere di informare la direzione di tutti i possibili disagi, ad esempio se si scopre che un cliente ha difficoltà economiche, deve con discrezione informarne la direzione in modo che si possano prendere le dovute precauzioni a protezione dell'albergo. Il lavoro del portiere è di grande responsabilità e non bisogna mai dimenticare che nell' ambito del suo lavoro lui rappresenta sempre la direzione dell' albergo.

Il portiere, come qualsiasi altro capo servizio deve essere un buon leader. La sua leadership è valutabile solo con dipendenti leali. Il portiere in un albergo di lusso può avere alle sue dipendenze dai 30 ai 35 impiegati. Questa brigata deve eseguire gli ordini alla lettera e col massimo senso di responsabilità, altrimenti viene inficiata la sua leadership.

Il lavoro di squadra è essenziale per offrire un buon servizio, pertanto i portieri devono essere leali l'un l'altro e in particolare con la direzione. Solo Offrendo un ottimo

servizio ci si garantisce la stabilità economica con un sempre maggiore afflusso dei clienti.

Il portiere deve contribuire allo sviluppo del settore food and beverage esaltando la qualità del servizio il più possibile. Per poter raccomandare un prodotto di qualità bisogna conoscerlo a fondo ed avere fiducia in esso. Il pacchetto che l'albergo deve offrire è una combinazione di alloggio – vitto- bevande – servizi, per questo è importante che un portiere conosca le peculiarità delle camere, il piano, se singola, matrimoniale o doppia, con vista. I clienti in particolare quelli che soggiornano in un albergo in città, spesso chiedono al portiere informazioni su ristoranti, il portiere raccomandando i migliori ristoranti in zona non trascurerà di elogiare le qualità del ristorante sito al primo piano dello stesso albergo illustrando con savoir faire nei minimi particolari i menù e il room service. Il portiere deve mantenere buoni rapporti con i cassieri, con la governante, con gli ingegneri del reparto maintenance, con i maitre d'hotels e con tutti gli altri reparti dell'albergo.

L'arte di gestire un albergo è di assicurare che ci sia cooperazione tra i vari reparti e non alimentare meschine concorrenze. Il portiere deve offrire sempre un ottimo servizio e mai confrontarsi con i colleghi di altri reparti. Per evitare problemi, tutti devono lavorare efficientemente ed aiutarsi l'un l'altro..

Inoltre il portiere deve avere un ottimo rapporto con le agenzie di viaggio e con il mondo del commercio in generale. E' essenziale che lui abbia un buon rapporto con le compagnie aeree, con i rent a car e con le biglietterie di teatro. Senza di esse sarebbe impossibile soddisfare le richieste dei suoi clienti. Il rapporto con le compagnie aeree riveste un ruolo fondamentale in quanto uno dei loro

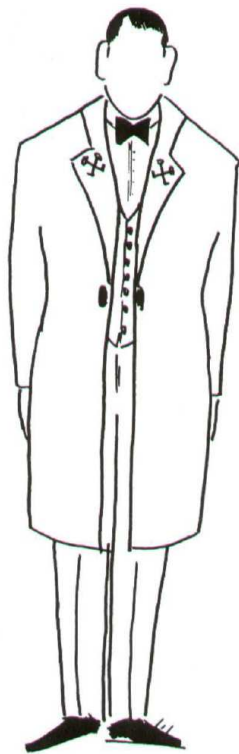
compiti è raccomandare gli alberghi ai loro clienti, per questo esse sono molto considerate dagli albergatori.

Il portiere se ne serve per prenotazioni su aerei, cambi di itinerari, acquisto di biglietti etc.

La qualità del loro rapporto può risultare decisiva per superare situazioni di impasse quando si commettono errori o per ottenere facilmente rimborsi di biglietti aerei erroneamente acquistati contribuendo in tal modo al buon nome dell'albergo mantenendo alta la qualità del servizio.

QUALITA' NECESSARIE

Il portiere deve possedere buone qualità fisiche. Deve avere un aspetto piacevole, essere ben curato e ben vestito, avere un buon udito ed una ottima vista, deve godere di buona salute, essere in grado di stare in piedi per molte ore, e di muoversi agevolmente.



Capelli ben pettinati

Barba ben rasata

Camicia pulita e ben stirata

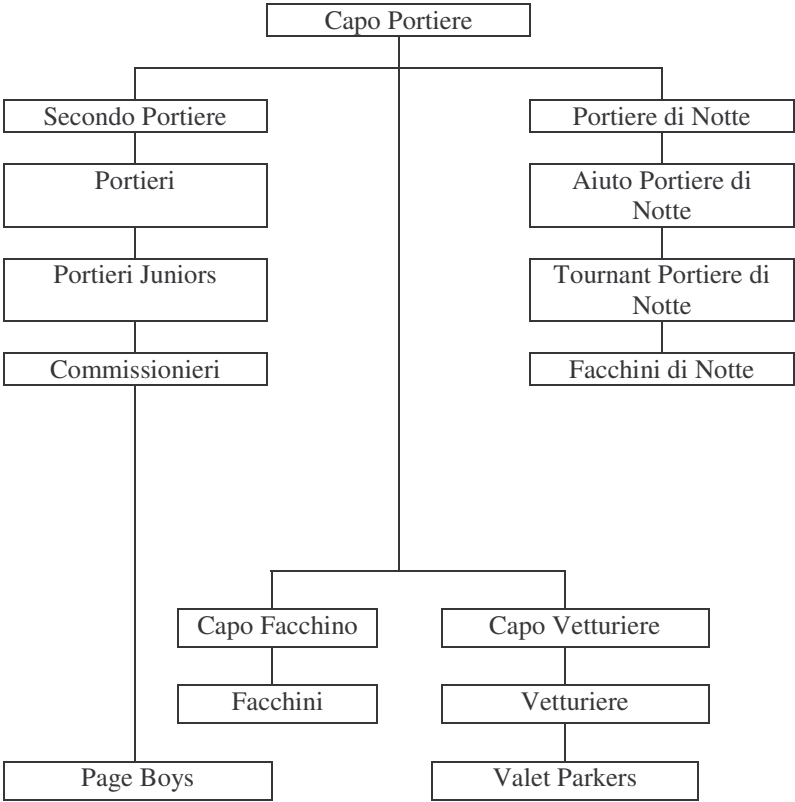
Uniforme impeccabile

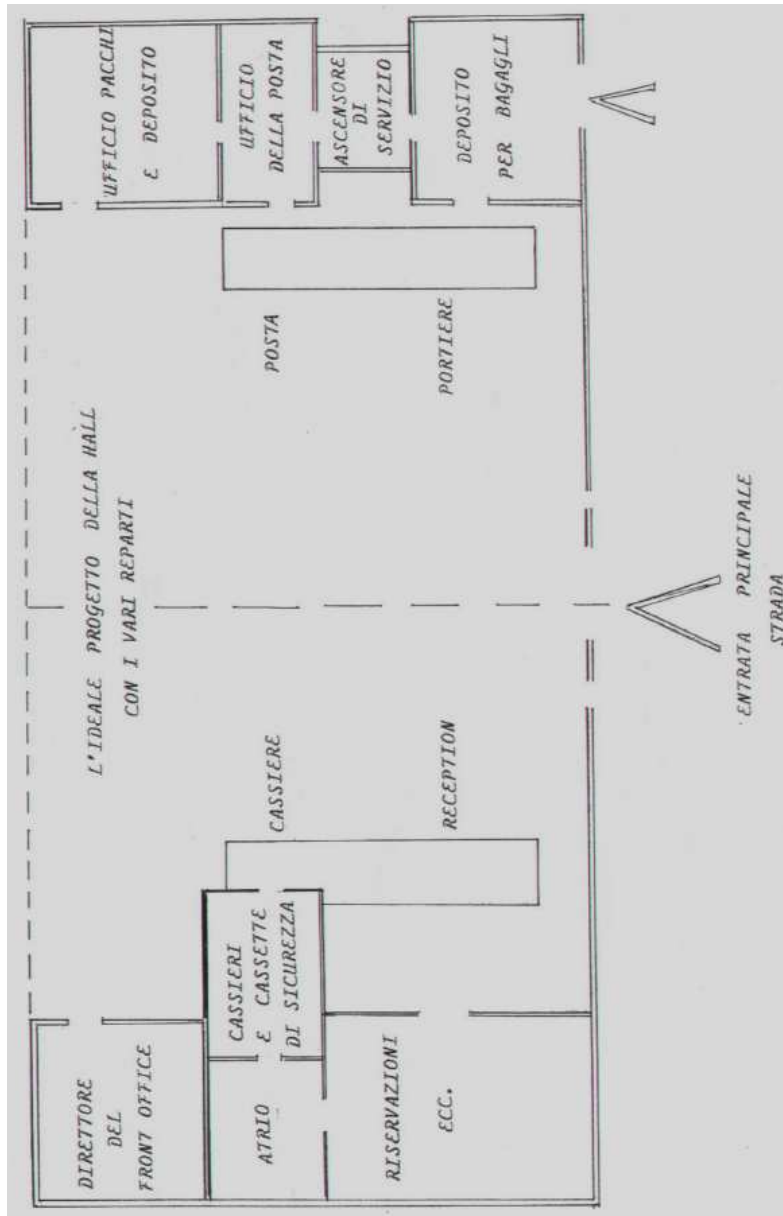
Mani pulitissime

Pantaloni ben stirati

Scarpe lucidissime

**ORGANIGRAMMA
REPARTO PORTINERIA**





CAPITOLO 3

RELAZIONE CON ALTRI REPARTI

Il banco del portiere normalmente si trova di fronte oppure di lato alla reception secondo l'albergo.

Fondamentali sono i buoni rapporti tra la portineria e la reception. In passato questi due reparti per varie ragioni hanno avuto sempre dei problemi dovuti a forti personalità o a motivi di gelosie, o di sconfinamento di competenze. Oggi è diverso, tutto si risolve facilmente attraverso la diplomazia e la co-operazione. Essi lavorano in sintonia con meno problemi o comunque facilmente e rapidamente risolvibili. Questo è dovuto all'evoluzione e al progresso in questo settore dell'industria alberghiera.

Oggi a differenza di un tempo, esistono meetings sulla comunicazione che tra le altre cose offrono la possibilità di appianare malintesi.

Nei grandi alberghi questi meetings sulla comunicazione servono ad evidenziare i lati positivi e negativi di ogni reparto. Il portiere ha bisogno di co-operazione dalla reception e viceversa. Naturalmente questo vale per tutti gli altri reparti.

La reception spesso ha bisogno di aiuto per sistemare i nuovi arrivi in camera, di consegnare documenti in altri uffici, di ritirare la cancelleria dal magazzino generale, di tutte queste mansioni il portiere se ne fa carico impiegando il suo personale. Il receptionist oppure l'addetto alle prenotazioni qualora ricevesse richieste di non stretta competenza come l'acquisto di biglietti per il teatro o per il cinema, o richiesta di utilizzo di materiale audiovisivo se ne farà carico.

Questi scambi di servizio giovano al buon nome dell'albergo e alla qualità del servizio di entrambi i reparti.

Le segretarie del direttore necessitano sempre di aiuto, sia per la spedizione di documenti attraverso corrieri oppure per cose urgenti da consegnare o da ritirare da altri uffici etc. Il portiere è sempre pronto a soddisfare tali richieste con l'impiego del suo personale.

Poi c'è il reparto food and beverage con il quale il portiere collabora. Ristoranti, direttori di banchetti e maitre d'hotels hanno bisogno del portiere per la loro promozione. In cambio il portiere avesse bisogno di riservare un tavolo in uno dei ristoranti dell'albergo al completo, il maitre favorirà senz'altro la sua richiesta

Anche la governante ha bisogno della collaborazione del portiere. La spedizione della posta, dei pacchi e particolarmente degli oggetti smarriti in albergo è di sua competenza. Questi verranno custoditi in un ufficio apposito in attesa che vengano rispediti ai rispettivi proprietari. Il postman addetto ai pacchi deve predisporre l'impacchettamento e la spedizione. A volte la governante necessita di personale e il portiere provvede subito. Viceversa il portiere può richiedere la consegna immediata di accappatoi, di sapone, di asciugacapelli etc. e verrà subito soddisfatto.

Un buon rapporto con il reparto telefoni è essenziale. Un telefonista può influire negativamente sul lavoro del portiere e viceversa. Potrebbe trasferire tutte le telefonate al portiere senza selezionarle e lui potrebbe fare lo stesso. In molti alberghi i messaggi telefonici per i clienti li prendono i telefonisti, il compito del portiere è di assicurare il ritiro e la consegna dei messaggi in camera. In caso di mancanza di collaborazione tra questi due reparti potrebbe essere molto dannoso. Una ritardata consegna di un messaggio potrebbe significare far saltare un appuntamento e non far concludere

un importante affare al cliente, oppure non avvisare un cliente che la moglie o uno dei suoi figli è stato portato d'urgenza in ospedale potrebbe risultare disastroso.

Anche con i cassieri il portiere deve intrattenere buoni rapporti. Laddove circola danaro ci sono possibili perdite. Il modo di recuperare crediti per gli esborsi del portiere varia da albergo ad albergo. In alcuni alberghi si mette sul conto della camera l'importo delle spese extra, in altri esiste un conto a parte per l'incasso degli extra. Mettere le spese sul conto della camera del cliente è molto pratico, perchè saldando il conto della camera automaticamente si pagano anche gli extra al portiere. Anche in questo caso è importante il rapporto d'intesa tra portiere e cassiere. Ritardare l'addebito delle spese extra può risultare letale in quanto il cliente potrebbe aver già pagato il conto della camera e aver lasciato l'albergo. Il più delle volte il recupero del danaro per le spese effettuate avviene tramite l'aiuto del cassiere, soprattutto quando il conto è stato pagato con carta di credito. Una volta pagato il conto in contanti sarà praticamente impossibile recuperare il credito. Anche il cassiere potrà avere bisogno dell' aiuto del portiere. Ci sono situazioni in cui il conto del ristorante, o per il servizio in camera arrivi alla cassa già quando il cliente ha fatto check-out, o casi in cui il cliente ha dimenticato erroneamente la sua carta di credito alla cassa. Il portiere in tal caso, rintraccerà il cliente. In altre occasioni può essere d'aiuto un page-boy sia per la consegna dei conti per le camere che per prelevare la cancelleria dal magazzino generale. Il portiere fa di tutto per aiutare tutti.

Anche con il reparto del personale il portiere deve mantenere buoni rapporti.

Il portiere assume e licenzia con il beneplacito del direttore del personale tutti i suoi dipendenti in uniforme. Senza il suo aiuto la situazione diventerebbe critica. Il personale del suddetto reparto riceve assistenza come tutti gli altri reparti, in caso di bisogno.

La security addetta alla sicurezza dell' albergo deve poter contare sempre sull' aiuto del portiere il quale deve informarli sui casi sospetti presenti in tutto l'albergo per tenere lontano le persone indesiderate. Essi risponderanno, con prontezza, una volta richiesti. Questo tipo di rapporto è molto importante per mantenere ordine in un grande albergo.

Il reparto sales ha bisogno dello stesso supporto e di una buona co-operazione. Questo reparto tra le tante cose, la maggioranza delle volte, ha bisogno di personale extra per svolgere il suo lavoro con grandi gruppi (tours) o (tours V.I.P.)

Il portiere provvede al noleggio di macchine e di autobus per gli spostamenti e giro città, prenota biglietti per teatri, tavoli al ristorante, si occupa della consegna di regali fa mettere fiori nelle camere dei clienti.

Da questo si evince che lo staff del portiere è sempre pronto ad offrire assistenza a tutti.

L'intento definitivo del portiere è di contribuire ad un adeguato spirito di squadra e non di perseguire guadagni facili.

La direzione di un albergo attribuisce un grande potere ai suoi portieri.

La scelta di un portiere sbagliato potrebbe causare gravi danni a questo settore dell'industria alberghiera in quanto il lavoro del portiere è molto delicato, complesso e pieno di

responsabilità. Un lavoro ben svolto potrà soddisfare sia dal punto di vista economico che sul piano della soddisfazione professionale.

CONSIGLI PRATICI

LAVORARE CON ALTRI REPARTI

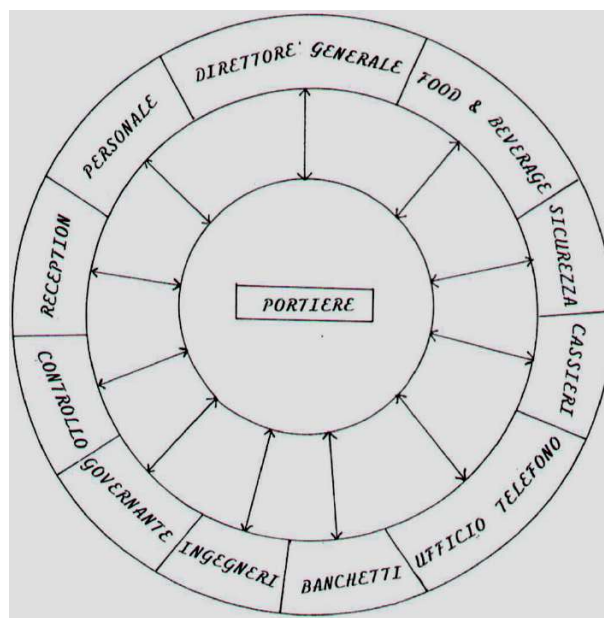
1. E' importante sapere che per quanto il tuo reparto sia un gruppo, tu sei un gruppo dentro ad un gruppo.
2. Tutti i reparti hanno la stessa meta: un cliente soddisfatto.
3. Tutti i reparti sono ugualmente importanti, basta rimuovere un anello e la catena si spezza.
4. Ogni reparto ha il suo periodo di alta tensione e di difficoltà. Quindi occorre reciproca comprensione.
5. Appreziate e rispettate il lavoro degli altri reparti mostrando loro riconoscenza
6. Ogni soluzione rispecchia la soluzione migliore nell'interesse di tutti.
7. Sii consapevole dell'effetto del tuo comportamento sugli altri
8. Ricorda la qualità del servizio è la chiave del tutto.

Nella sfera dei servizi quello che conta è un servizio impeccabile.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON REPARTI INTERNI

Finora si è discusso delle varie qualità che un portiere deve possedere. La più importante è la capacità di comunicazione, non soltanto con il suo personale, ma anche con tutti gli altri reparti dell'albergo. Un portiere può essere attivo in un albergo solo se riesce a stabilire un buon rapporto con gli altri reparti. Il reparto del portiere è come il mozzo di una ruota in contatto con tutte le altre parti di essa. Il mozzo funziona meglio se è tenuto ben lubrificato.

Come si evince dalla sottostante ruota ci sono vari reparti con i quali il portiere deve comunicare e cooperare per offrire un servizio efficiente e di prima classe alla clientela dell'albergo.



APPENDICE 1 DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC1

Qualifica	Capo portiere
Reparto	Servizio
Superiore	Vice direttore
Subordinati	Personale in uniforme

Il capo portiere si rapporta con il seguente personale: tutti i capi servizio, personale della reception, gli addetti alle prenotazioni, personale del food and beverage, gli ingegneri e la governante.

Compiti principali:

Dirige le attività di tutto il personale in uniforme per mantenere e progredire la qualità del servizio.

Stabilisce i piani di condotta con la direzione.

Spiega, assegna, delega responsabilizza, autorizza per ottenere il massimo dai vari gruppi sotto la sua supervisione come i portieri di giorno, i portieri di notte, i facchini, i vetturieri, i postmen, i commissionieri e i page-boys.

Seleziona e addestra i suoi dipendenti per il raggiungimento di un determinato standard, pianifica il lavoro per ottimizzare l'efficienza del servizio e si preoccupa del mantenimento dello standard raggiunto.

Pianifica il lavoro per tutto il personale in uniforme.

Conduce meetings sulla comunicazione almeno una volta al mese.

Assiste la security nel tenere lontane le persone indesiderate e riferisce su qualsiasi movimento sospetto ai piani superiori e nelle aree pubbliche.

Mantiene degli ottimi rapporti con le linee aeree e le agenzie di viaggio per mantenere alta la qualità del servizio e garantire un sempre maggiore numero di clienti all'albergo.

Assume e licenzia in accordo col direttore del personale tutti i suoi dipendenti. E' responsabile per il trasporto del bagaglio e provvede ai mezzi di trasporto: prenota air freight o traghetti, macchine self drive o chauffeur drive.

Prenota camere d'albergo in qualsiasi parte del mondo usando spesso contatti con portieri della società delle "Chiavi D'Oro" Prenota e compra biglietti aerei, per navi e ferrovie, elicotteri e aerei privati.

Prepara itinerari, a secondo della richiesta del cliente, prenota tavoli in ristoranti dentro e fuori l' albergo, compra biglietti per il cinema e teatro. Su richiesta, chiama il medico e prende appuntamenti per dentisti, prenota saune in club privati, palestre e parrucchieri.

Si sostituisce all' ufficio postale aiutando i clienti a spedire posta per via mare o via aerea, lettere pacchetti e pacchi. Chiama i corrieri per il trasporto di documenti sia per il territorio nazionale che internazionale. Registra tutti gli articoli a mano che arrivano per i clienti e li manda in camera.

Tiene un libro speciale dove viene registrato tutto quanto è stato fatto per il cliente, annota gli indirizzi dei clienti per la

posta in arrivo dopo la loro partenza, e vengono elencate le cose lasciate in deposito dai clienti.

Annuncia in camere ed uffici, e fa sì che la hall e i saloni adiacenti siano sempre ben puliti.

ALTRE CONSIDERAZIONI:

Se il suo posto dovesse divenire vacante, il nuovo capo portiere dovrebbe avere i suoi stessi requisiti.
Sarebbe auspicabile un diploma della scuola alberghiera.

ESPERIENZA

Viene richiesta almeno un'esperienza decennale di cui un minimo di cinque anni come secondo o terzo portiere e tre anni come supervisore.

ALTRO

Il candidato ideale deve essere intraprendente, estroverso, intuitivo, pronto a risolvere e prevenire qualsiasi problema, deve avere pazienza, essere comprensivo, avere tatto, deve avere qualità organizzative e facilità di linguaggio. Deve essere in grado di lavorare sotto stress, con maturità e precisione.

CAPITOLO 4

SECONDO PORTIERE

Il secondo portiere controlla come il suo capo, tutto il personale in uniforme e riferisce tutto quello che accade nell' ambito del reparto al capo portiere.

E' responsabile assieme al suo diretto capo servizio del raggiungimento degli obiettivi, stabiliti dall' organizzazione dell' albergo, e del mantenimento della qualità del servizio eseguendo gli ordini del suo capo portiere.

La scelta del secondo portiere o dei portieri, è una questione di grande importanza. Essi devono avere tutte quelle qualità riservate a tale leadership. Come già detto il portiere deve essere una persona con estreme risorse abile, detentore di ogni tipo d'informazioni. Per assicurare la continuità di servizio ci deve sempre essere una stretta cooperazione tra il secondo portiere e gli altri portieri. Egli è responsabile del suo reparto quando non c'è il capo portiere e pertanto deve agire secondo le norme con i suoi collaboratori, deve esaudire tutte le richieste dei clienti portandole a termine in base alla priorità .

Il secondo portiere rappresenta il capo portiere e deve comportarsi sempre nello stesso modo. V'è incoraggiato a prendere parte a dei training offerti dall' albergo come corsi di pronto soccorso, di tecnica alberghiera, ad attività sociali organizzate dall' albergo e a diventare un membro del comitato sociale

La prassi dimostrerà quali sono le informazioni più richieste al banco del portiere e le risposte ad esse devono essere sempre pronte per evitare inutili perdite di tempo.

Queste informazioni devono essere sempre condivise dal capo portiere e da tutta la sua brigata .

APPENDICE 1 DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC2

Qualifica: secondo portiere
Superiore: capo portiere
Subordinati: personale in uniforme

Si rapporta con lo stesso personale del capo portiere.

COMPITI PRINCIPALI:

E' responsabile con il capo portiere del raggiungimento degli obiettivi previsti nell' organizzazione dell'albergo e del mantenimento della qualità del servizio, secondo le linee guida del suo capo.

Cura i rapporti tra i vari reparti in modo da provvedere al miglior servizio possibile.

Nell'assenza del capo portiere stabilisce i turni di lavoro, di ferie, fa rispettare la disciplina, controlla il comportamento e si dedica a tutto il personal del reparto.

Prenota voli, acquista biglietti aerei, compra ingressi per cinema e teatro, riserva tavoli al ristoranti e nei night clubs. Coordina il trasporto del bagaglio dei clienti e fissa tutto quanto concerne il trasporto. cargo, shipping, prenota macchine self drive o chauffeur drive.

Chiama dottori su richiesta, fissa appuntamenti dai dentisti, saune e bagni turchi in club privati e parrucchieri.

Prenota camere d'albergo in qualsiasi parte del mondo servendosi spesso dei contatti con i portieri appartenenti

alla società delle “Chiavi D'Oro”. Prepara itinerari a secondo la richiesta del cliente.

Controlla il servizio della posta e aiuta il postman nella selezione delle lettere, di pacchetti, di pacchi, adopera corrieri e commissionieri per servizi interni e internazionali.

Annuncia i visitatori mettendoli in contatto con camere ed uffici e fa sì che la hall e i saloni adiacenti alla portineria siano sempre ben puliti.

Adopera un libro speciale, come il suo capo, per registrare tutto quanto è stato fatto per il cliente, indirizzi per rispedire la posta che arriva dopo la loro partenza, articoli lasciati in deposito da ritirare dagli stessi clienti.

Di sua competenza è il saldo oppure l' addebito sul conto del cliente per tutto ciò che concerne i biglietti per il giro della città , cinema e teatri, servizi di autonoleggio, corrieri e qualsiasi altre compere fatte per il cliente.

Controlla tutto il personale in uniforme e fa rapporto su tutto quello che è successo durante la sua assenza.

Mantiene buoni rapporti con i suoi subalterni e con gli altri reparti per assicurare un servizio sempre efficiente. Presenzia al training del nuovo personale per enfatizzare il rapporto con i clienti.

Normalmente è in contatto col capo portiere e controlla in sua assenza tutto il personale del reparto.

Partecipa ai meetings delle “Chiavi d'oro” ogni fine mese

CAPITOLO 5

PORTIERE DI NOTTE

Il portiere di notte è responsabile della sicurezza e del benessere dell'albergo durante le ore notturne. Ha sotto la sua dipendenza facchini di notte che trasportano bagagli per gli arrivi e per le partenze. Insieme alla security è responsabile del pattugliamento delle aree pubbliche e del piano terra dell'albergo tenendo lontano ospiti indesiderati. Prende nota di tutte le richieste della clientela compresa la compera di giornali. Questa richiesta deve essere compilata su un prestampato comprendente : nome del cliente, numero di camera, tipo di giornale e l'ora esatta della consegna e il costo del giornale. Sarà cura del portiere di notte provvedere al saldo.

Il vetturiere in un grande albergo termina il suo turno di lavoro a mezza notte e verrà sostituito da uno dei facchini. All'inizio del turno di notte del portiere gli vengono date le consegne da soddisfare durante le sue ore di lavoro, intese come servizio continuativo, altrimenti il servizio ne potrebbe risentire. Un cliente ad esempio che deve partire con un volo mattutino, potrebbe essere seriamente danneggiato se la sveglia da lui richiesta venisse ignorata.

Deve prendere tutte le precauzioni per evitare il ritardo nella consegna dei messaggi, controllare costantemente la posta e quando il cliente per ovvie ragioni non dovesse arrivare i mandatori di telexes o di facsimiles devono immediatamente esserne informati. Deve anche far sì che tutti gli oggetti arrivati a mano durante il giorno per i clienti dell'albergo vengano mandati in camera prima di mezzanotte.

Il portiere di notte è responsabile nella preparazione dell'orario di lavoro per la sua brigata notturna, assicurando che il lavoro venga sempre coperto da turni che coinvolgono più o meno personale a secondo dell'affluenza degli arrivi e delle partenze.

Le previsioni sui turni di lavoro vengono fatte dal capo portiere di giorno. Un altro compito del portiere di notte è quello di fare issare i vessilli che sventolano sulla pensilina davanti l'albergo, aggiorna il "notice board" con le notizie riguardanti funzioni, banchetti, pulizie di aree pubbliche, con dispacci di telexes e facsimiles e stock di francobolli. Gli orari delle linee aeree, delle ferrovie e della navigazione sono sempre a disposizione dei clienti dell'albergo.

I pacchi consegnati dai clienti in partenza devono essere immediatamente contrassegnati con l'indirizzo del destinatario e spediti al più presto possibile.

Se un cliente desidera ordinare biglietti per il teatro, bisogna farsi dare un'alternativa, nel caso i biglietti fossero esauriti. Sull'apposito formulario vanno inseriti il nome dello spettacolo, il numero dei biglietti, il prezzo, la data, se lo spettacolo è pomeridiano o serale, il nome del cliente e il numero della camera. Il cliente deve essere informato della disponibilità dei biglietti ed in particolare sui prezzi, specialmente per quelli di favore. I biglietti comprati non potranno essere rimborsati. Quindi è necessario far firmare al cliente il formulario di richiesta, nel caso il cliente negasse di averli ordinati.

Uomini d'affare devono spedire spesso telexes e facsimiles anche durante la notte. Il portiere di notte deve sempre consigliare al cliente di usare un formulario di trasmissione." Naturalmente il vantaggio di inviare telexes e facsimiles consiste nella velocità in cui essi partono e arrivano simultaneamente, perciò è molto importante che il

portiere li faccia spedire con premura ed efficienza". E' sua responsabilità leggere i testi e assicurarsi che i numeri dei facsimiles siano ben chiari prima di farli spedire. In caso ci fosse qualche parola illeggibile, questa potrà essere corretta all'istante alla presenza del cliente. Il dispaccio di telexes e facsimiles deve esser fatto con prontezza e il portiere di notte deve informare subito il cliente nel caso non fosse possibile l'invio, attraverso un messaggio in camera oppure facendo lampeggiare la luce sul suo telefono che indica "messaggi dal portiere". Particolare attenzione si deve dare alla posta, telefax, e-mails e ai messaggi per gli uomini d'affari, un appuntamento mancato può significare saltare un contratto d'affare, questo sarebbe disastroso. L'albergo certamente rischierebbe di perdere non solo il cliente ma anche la sua buona reputazione. Quando un cliente ritorna in albergo dopo una allegra serata in compagnia di persone non gradite alla direzione, il portiere di notte dovrà esprimere il suo disappunto con garbo, diplomazia e fermezza. Il portiere di notte deve sempre essere cortese e diplomatico, anche quando il cliente richiede informazioni su posti, night club, case da gioco poco raccomandabili.

PROCEDIMENTO PER LE CONSEGNE DAL PORTIERE DI NOTTE A QUELLO DI GIORNO

Il portiere di notte informerà il portiere di giorno sulla arrivo o partenza di poste e pacchi.

Lo informerà sulla richiesta di eventuali servizi come: prenotazioni di ristoranti, alberghi, assistenza per lavanderia ad acqua o a secco etc.

Lo informerà su eventuali problemi e sulla loro natura.

Il portiere di notte dovrà controllare la pulizia della hall e delle aree circostanti.

Preparerà la lista delle funzioni sul “display board”. Riferirà che tutti i giornali sono stati ricevuti e consegnati o altrimenti.

Riferirà sul lavoro svolto dai facchini di notte, e su quello da svolgere dai facchini di giorno .

APPENDICE 1 DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC3

Qualifica:	Portiere di notte
Superiore:	Capo portiere di giorno
Subordinati:	Secondo di notte
“	Facchini
“	Vetturieri di turno
“	Page-boys

Rapporti con il personale, con tutti i capi servizio, con il personale della reception, con la security, con gli autonoleggi, con le agenzie di sightseeing tours, con i direttori di ristoranti e night clubs.

COMPITI PRINCIPALI:

E' Responsabile assieme al capo portiere per il raggiungimento degli obiettivi relativi all'organizzazione e al mantenimento della qualità del servizio, secondo le linee guida del suo capo.

Cura i rapporti tra i vari reparti in modo da provvedere al miglior servizio possibile.

E' responsabile del personale di notte del suo reparto, stabilisce le loro ferie fa rispettare la disciplina, controlla la condotta e la pulizia.

Coordina il trasporto del bagaglio e stabilisce, come i suoi colleghi di giorno, tutto quanto concerne il trasporto, la prenotazione di macchine self-drive o chauffeur-drive. Prenota i posti sugli aerei, passa le consegne al portiere di giorno per l'acquisto di biglietti aerei e ferroviari, prenota

posti al cinema e al teatro, Prenota tavoli ai ristoranti e serate nei night clubs.

Prenota camere d'alberghi in qualsiasi parte del mondo per telefono o fax, usando spesso contatti con colleghi portieri appartenenti alla società delle "chiavi d'oro".

Prepara itinerari a secondo la richiesta del cliente.

Mette in contatto su richiesta con camere e con uffici, e controlla che la hall, i saloni adiacenti alla portineria, siano sempre mantenuti puliti.

Annota sul suo diario tutti gli articoli consegnati a mano in albergo, tutti i compiti svolti per i clienti, tutti gli articoli lasciati in deposito, tutti gli indirizzi per la posta da rispedire, in caso consegnata dopo la partenza del cliente.

Controlla la posta che non è stata consegnata e la manda in camera del cliente prima della mezzanotte.

E' di sua competenza, il saldo o l'addebito delle spese sul conto quali: tours, macchine, cinema e teatri, servizio di corriere e quant'altro.

Controlla i page-boys, vetturieri e facchini di notte e riferisce su quanto è successo durante la notte, al capo portiere.

Mantiene buoni rapporti coi suoi subordinati e con gli altri reparti dell' albergo ed assicura un efficiente servizio.

Presenzia al training dei nuovi membri del personale di notte in uniforme, sottolineando particolarmente la norma relativa al comportamento verso i clienti.

E' responsabile dei vessilli issati sulla pensilina dell'albergo alle otto di mattina, della preparazione del " notice board " dei banchetti, di altre funzioni, della spedizione di facsimiles e telexes.

Partecipa ai meetings tenuti mensilmente dalla società delle "chiavi d'oro".

CAPITOLO 6

POSTMAN ADDETTO AI PACCHI / CORRIERE

Nei grandi alberghi normalmente c'è un dipendente del portiere che è addetto ai pacchi ed un corriere per le commissioni di una certa importanza. In molti alberghi questi due compiti vengono eseguiti dalla stessa persona. L'impiegato ai pacchi si occupa dell'arrivo dei pacchi per gli uffici amministrativi dell'albergo e per i clienti. Consegna i pacchi al loro arrivo sia agli uffici dell'albergo che ai clienti dell'albergo. Da tener presente che la direzione dell'albergo è responsabile delle proprietà dei suoi clienti perciò l'addetto al servizio deve svolgere il suo lavoro con cura e grande senso di responsabilità. I pacchi, al loro arrivo vengono registrati in un libro, dopodiché consegnati oppure depositati nell'ufficio postale, una apposita cartolina compilata col nome del destinatario è mandata in camera per conoscenza. All'arrivo del cliente il pacco gli verrà consegnato dietro firma del ricevente. L'addetto ai pacchi è anche responsabile nell'assistere i clienti e il personale amministrativo nel preparare pacchi e poi spedirli. Per ogni singolo pacco che viene spedito, la ricevuta del 'ufficio postale deve essere conservata per un periodo di tempo prestabilito e verrà trascritta una annotazione nel libro pacchi riportando data, nome e indirizzo del destinatario. L'addetto ai pacchi deve aggiornarsi continuamente sulle ultime tariffe e regole di dogana.

CONSIGLI PRATICI PER LA PREPARAZIONE E SPEDIZIONE DEI PACCHI

Il ritiro e la consegna dei pacchi in camera seguono le linee guida del portiere.

Chiedere al cliente se il pacco preparato è da portare a mano oppure da spedire per posta.

Informarsi sempre se il pacco debba essere spedito per via mare o via aerea.

Per oggetti normali procedere all'impacchettamento usando materiale di protezione e una solida scatola di cartone

Per l'imballaggio usare carta marrone e spago resistente per la chiusura del pacco.

Informare sempre il portiere dell'articolo da impacchettare, può darsi che lui decida che l'articolo sia troppo fragile per una spedizione via posta e in tal caso suggerisca al cliente di chiamare un professionista che gli garantisca l'integrità del pacco all'arrivo. Questo è un procedimento da adottare per la spedizione di oggetti d'arte, cristalli e porcellana.

La figura del postman, dipende dalla grandezza dell'albergo, fa commissioni di una certa importanza, come andare nei vari consolati per ottenere visti per passaporti, andare a comprare biglietti aerei in agenzie di viaggio, andare in banca per prelevare oppure riscuotere soldi. Essi devono conoscere bene la città e un buon numero di negozi affinché gli acquisti vengano fatti nei migliori posti e nel minor tempo possibile.

Se questi giovani saranno usciti indenni dopo i primi due o tre anni di training, in qualità di page-boys, postman, e corrieri, verranno promossi a portieri junior. Qualche albergo manda questi ragazzi all'estero a servizio in altri alberghi della stessa catena in modo che possono imparare una lingua straniera che è importante per la futura professione di portiere.

APPENDICE 1 DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC4

Qualifica: Postman/Commissioniere

Superiore: Capo Portiere

Rapporti con il personale: portieri, vetturieri, facchini, personale della reception, telefonisti, cameriere ai piani e personale amministrativo.

COMPITI PRINCIPALI:

Il ruolo principale del postman in un grande albergo è d'interessarsi agli arrivi e alla spedizione dei pacchi, questo è un lavoro a tempo pieno e richiede conoscenza ed esperienza. E' il responsabile per la preparazione dei pacchi dei clienti e degli uffici dell' amministrazione. Negli alberghi di più modeste tradizioni il postman tratta l'arrivo e la partenza di tutta la posta e fa commissioni fuori albergo.

Deve avere una conoscenza di base sull'uso del computer.

Assiste i clienti nell'impacchettamento di pacchi, di pacchetti e di altri articoli da portare a mano oppure da spedire per posta.

Si occupa della consegna dei pacchi per clienti, per i concessionari con negozi nell' albergo, per tutti gli altri uffici.

Spedisce facsimiles, telexes e telegrammi.

Immagazzina articoli da spedire, via cargo oppure per corriere.

Fa commissioni all'esterno dell'albergo per comprare biglietti per gli aerei, per i treni, per cinema, per teatri.

Porta la macchina affrancatrice alla posta per ricaricarla.

Provvede alle scatole di cartone, allo spago, alla carta marrone per pacchi, allo scotch tape di diverse misure, alla ceralacca e a tutti i documenti richiesti per la spedizione.

A volte aiuta anche al banco in assenza degli assistenti portieri.

CAPITOLO 7

ARRIVO E PARTENZA DELLA POSTA

In alcune città l'ufficio postale non consegna direttamente la posta alle grandi aziende, quali uffici, fabbriche e alberghi di una certa rilevanza. Per loro è predisposto un box dall'ufficio postale. Il compito del portiere è di organizzare il ritiro della posta due volte al giorno.

L'importanza della posta è tale che il personale predisposto si distingue per capacità e integrità, deve essere impeccabile. Il postman che preleva la posta deve essere totalmente onesto. Normalmente riceve una piccola somma extra per far fronte alle sue spese di taxi o autobus etc.

Negli alberghi la posta viene trattata da un postman, il suo banco e la relativa attrezzatura è situato accanto a quello del portiere. Però in tanti altri alberghi il compito di spogliare la posta tocca al portiere ed ai suoi assistenti.

Prima di ogni altra cosa la posta deve essere selezionata tra quella della casa, dei clienti e del personale. Una volta consegnata la posta della casa ad ogni reparto dell'albergo, si marca con una matita, la posta dei clienti, indicando il numero della camera oppure si tiene in "attesa" del cliente. Quella contrassegnata viene messa nelle caselle pronta per essere consegnata al cliente. La posta è personale e quindi deve essere trattata con delicatezza. La regola principale è che la posta deve essere consegnata esclusivamente al destinatario. Dal mancato rispetto di questa semplice regola possono nascere molti problemi. Ci sono dei clienti che preferiscono avere la loro posta consegnata in camera, altri che desiderano prelevarla loro stessi. Qualunque sia il caso, è molto importante rispettare il desiderio del cliente. Infine

c'è lo spoglio di quella del personale che viene consegnata al custode che la distribuirà all'entrata di servizio.

Le raccomandate non si devono mai mettere nelle caselle ma bisogna tenerle separatamente in un cassetto. Si prende nota per ricordarla al cliente ed una volta consegnata si fa firmare il libro. delle raccomandate.

Telegrammi, telexes e facsimiles devono avere lo stesso trattamento delle raccomandate. Queste ultime hanno la precedenza sulla posta ordinaria.

Il movimento della posta in partenza è suddiviso in posta della casa, che viene trattata direttamente dal postman, e le lettere, le cartoline e i telegrammi dei clienti che vengono trattate dal portiere. Una buona scorta di francobolli di tutti i valori è necessaria per questo compito.

CONSIGLI PRATICI:

Tutte le lettere o i pacchetti raccomandati devono essere registrati accuratamente nel libro "Raccomandate dell'albergo".

La registrazione deve essere fatta dalla persona che ha accettato la consegna dal postino.

Una firma è indispensabile al momento della consegna.

Quando il destinatario non è raggiungibile, o quando non è ancora arrivato, un promemoria ricorderà al portiere la giacenza del plico.

Piccoli articoli in deposito dal portiere devono essere tenuti in un cassetto chiuso.

Quando le raccomandate devono essere spedite, bisogna portarle all'ufficio postale, una volta ottenuta la ricevuta, questa deve essere tenuta nel libro della posta almeno per un anno.

PROCEDIMENTI E SERVIZI DELLA POSTA:

Gli uffici postali sono normalmente difficili da trovare e sempre pieni di gente. Perciò è molto utile per i clienti usufruire del servizio sostitutivo offerto dall'albergo, dal reparto di portineria.

È essenziale che il portiere conosca bene le regole, perché è un servizio importante e consigli sbagliati possono arrecare danni alla reputazione dell'albergo. E' responsabilità del portiere assicurarsi che le copie aggiornate delle guide postali, i regolamenti, i prezzari nazionali e internazionali siano a portata di mano, al banco del portiere. I Portieri, sia di giorno che di notte devono sempre essere forniti di francobolli.

Quando i clienti danno la posta da spedire è essenziale che le buste grandi vengano accuratamente pesate e affrancate correttamente.

Per la posta da spedire oltre oceano, a parte lettere e documenti, si deve compilare il formulario per la dichiarazione doganale e si deve tenere a parte la ricevuta di queste spedizioni.

Tutti i membri della portineria, devono imparare subito nel miglior modo, ad impacchettare pacchi da spedire per i clienti.

E' meglio non assumersi responsabilità per l'impacchettamento di articoli di antichità, di porcellana e altre cose fragili. Questo è un lavoro per professionisti. Gli indirizzi e numeri di telefono di tali compagnie dovrebbero sempre essere facilmente reperibili.

Comunque l'impacchettamento degli articoli che i clienti vogliono portare con se può essere fatto dal personale di portineria senza tener conto della fragilità degli articoli.

E' importante che una buona scorta di scatole di cartone sia sempre disponibile perché spesso i clienti desiderano spedire a casa i loro effetti personali. Francobolli o articoli spediti per posta possono essere pagati in contanti o messi sul loro conto dell'albergo. Un voucher (paid -out) con la somma da addebitare dovrebbe essere preparato davanti al cliente e fatto firmare.

Ogni qualvolta il postman viene mandato all'ufficio postale con pacchi ed altri articoli da spedire è responsabilità del portiere dare precise istruzioni preferibilmente scritte su tutti gli articoli da spedire con un ammontare di soldi sufficiente per le spese.

Al suo ritorno dall'ufficio postale, il postman deve dar conto di tutti gli articoli spediti e consegnare ricevute e il resto del denaro che gli è stato dato.

Tutte le ricevute verranno inserite e fissate su una pagina del libro postale con data e nome del mittente.

Tutti i pagamenti incorsi vengono messi sul conto del cliente (inclusa la copia delle ricevute) o pagati in contanti. Ogni cliente può richiedere al portiere formulari per la patente d'auto, per il bollo della macchina, e moduli per le dichiarazioni di pacchi perduti etc. Il postman di tanto in

tanto sarà mandato all'ufficio postale per le suddette richieste.

Invio di documenti, a parte il servizio postale, può essere fatto su richiesta del portiere via DHL: o altri servizi similari.

Tutti i documenti degli uffici amministrativi dell' albergo da mandare via D.H:L: devono essere accompagnati da un formulario di autorizzazione e un air bill scritto a macchina. Per gli altri articoli, deve essere allegata una dichiarazione dell'interessato. (tre copie individualmente firmate).

I clienti hanno bisogno di dare soltanto i documenti e l'indirizzo, il portiere farà il resto per loro e addebiterà il costo sul loro conto.

Lettere e documenti possono anche essere mandate in città con un taxì o con un corriere. Il costo si mette sul conto includendo la ricevuta o con il numero del taxì. Per gli esecutivi dell' albergo, viene usato un voucher (petty cash), indicando il reparto, l'indirizzo, il nome del destinatario e il numero del taxì o ricevuta. Il portiere, naturalmente anticiperà i soldi dalla sua cassa ed eventualmente verrà rimborsato.

POSTA IN PARTENZA DAL BANCO DEL PORTIERE:

Il banco del portiere assume il ruolo di un ufficio postale.

1. Rifornimento di francobolli
2. Prezzi e regolamenti postali
3. Formulari per dichiarazioni doganali
4. Francobolli e invio della posta per clienti
5. Prepara pacchi

6. Spedisce pacchi e ottiene ricevute
7. Invia raccomandate
8. Dispaccia posta via D.H.L. ed altri corrieri
9. Fornisce formulari per le tasse automobilistiche e patente
10. Prepara pacchetti , spedisce oggetti smarriti in albergo
11. Telegrammi
12. Telexes
13. Informazioni postali
14. Carica la macchina affrancatrice
15. Ispeziona la raccolta della posta
16. Spedisce vaglia o assegni per clienti

CHE FACILITA' HA IL PORTIERE PER FARE QUESTO LAVORO:

1. Libri -di regole dell' ufficio postale
2. Prezzario nazionale e internazionale
3. Ha una provvista dei più richiesti formulari
4. Ha una scorta di etichette per via aerea, per espresso e fragile.
5. Carta marrone e spago per preparare pacchi
6. Una cassa speciale per comprare bolli, per pagare le spedizioni, cassette per portieri di giorno e quelli di notte.
7. Esborsi per la casa e libro postale per il recupero dei costi per spedizione della posta
8. Moduli di vari tipi (paid out) (petty cash) per il rimborso delle spese fatte per i clienti e per la casa
9. Conto per il servizio D.H.L. e registrazione di tutti i dispacci
10. Libro per registrare e tenere le ricevute di tutte le raccomandate, pacchi etc. dei clienti della casa
11. Bilance
12. Uso della macchina affrancatrice

13. Formulari per telegrammi, telexes e facsimiles
14. Elenchi telefonici
15. Pagine gialle.

L'ARRIVO DELLA POSTA IN ALBERGO ED ALTRE
CONSEGNE:

Posta locale	Pacchi a mano
Posta per via aerea	Pacchi raccomandati
Espressi	Documenti per via corrieri
Raccomandate	Materiale per congressi
Lettere a mano	Consegne da negozi
Articoli da pagare alla dogana	Fiori
Articoli insufficientemente affrancati	Vini e liquori
Messaggi per via e-mail	Articoli di natura deperibili

GLI ARTICOLI SOPRA MENZIONATI CADONO
NELLE SEGUENTI CATEGORIE :

1. Posta per l'amministrazione
2. Posta per clienti residenti
3. Posta per clienti che arrivano lo stesso giorno
4. Posta per clienti con prenotazioni anticipate
5. Posta per clienti che sono già partiti
6. Posta per clienti che hanno cancellato la prenotazione
7. Posta per clienti che si trovano in albergo per qualche funzione privata
8. Posta per i non residenti che (usano l'albergo)
9. Articoli per gruppi o materiale per congressi
10. Posta per clienti del passato

CHE FACILITA' HA L'ALBERGO PER LO SPOGLIO DELLA POSTA:

1. Computer e lista dei clienti in ordine alfabetico
2. Computer e lista dei clienti in ordine di numeri di camera
3. Computer e lista di partenze
4. Computer e lista di arrivi del giorno
5. Computer e lista di arrivi anticipati
6. Computer (storia del cliente) per indirizzi di casa
7. Corrispondenza per clienti
8. Cartellini per indirizzi privati
9. Libro per raccomandate
10. Registro per rispedizione della posta
11. Etichette per rispezioni
12. Cartellini di cross reference
13. Timbri per posta non reclamata e rispedita al mittente
14. Rack per posta in ordine alfabetico
15. Scaffali per articoli di grosse dimensioni
16. Lista per le funzioni private

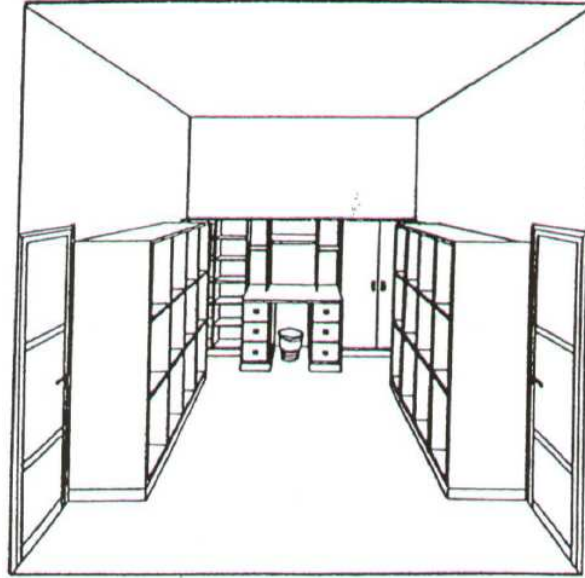
CONSIGLI PRATICI PER LO SPOGLIO DELLA POSTA:

1. Mai tener conto del numero di camera scritto su una lettera dal mittente.
2. Guardare sempre le iniziali e il posto d'origine della lettera come indizio.
3. Quando un residente non ha le stesse iniziali come quelle della lettera, vedere corrispondenza per indizio, se non c'è un'altra persona in casa o in arrivo con lo stesso nome marcare la lettera con "provare e il numero di camera", se la lettera ritorna indietro, marcare con il numero della camera o delle iniziali. La lettera allora va

archiviata per un periodo prestabilito prima di rimandarla al mittente

4. Ogni lettera archiviata nel rack della posta in sospesa deve essere contrassegnata con una spiegazione
5. Per lettere di grandi dimensioni le quali non possono essere archiviate nel rack, bisognerà scrivere un cartellino di cross reference con l'indicazione della ubicazione della lettera.
6. Come per le raccomandate, occorre scrivere tutti i dati su un cartellino e archivarlo. Tenere la raccomandata chiusa in un cassetto.
7. Non dare mai la posta a nessun'altra persona che non sia il destinatario a meno che non ci siano speciali istruzioni

UFFICIO PER LA POSTA



POSTA RACCOMANDATA

La posta si invia per raccomandata perchè in generale il contenuto consiste in documenti importanti o di valore. E' pertanto essenziale che sia trattata con massima cura.

La perdita della suddetta raccomandata può costare all'albergo danaro e la sua buona reputazione.

Il portiere dovrà firmare la ricevuta di consegna della raccomandata quando il cliente non è presente. Una volta firmato il libro recapiti dovrà poi registrare tutti i dati nel libro raccomandate dell' albergo e chiudere l'articolo in un cassetto. Il cliente dovrà essere informato per telefono o con un messaggio, della raccomandata giacente in

portineria. Quando il cliente la ritira, deve firmare il libro delle raccomandate. Questo serve a proteggere il portiere in caso di smarrimento dell'oggetto in questione

RACCOMANDATE				
DATA	NOME	CAMERA	N° RACC.	FIRMA

UFFICIO PER LA POSTA:

In un grande albergo dove un considerevole volume di posta si riceve e si spedisce, è essenziale avere a disposizione un ufficio separato naturalmente adiacente al banco del portiere, essendo lui responsabile dell'arrivo e della consegna della posta.

L'arrivo della posta al mattino e la spedizione nel tardo pomeriggio sono due periodi brevi, ma con un carico di posta non indifferente per il postman, il quale dovrà preparare l'affrancatura per tutte le lettere degli uffici amministrativi dell'albergo, che ammontano normalmente a due sacchi pieni nello spazio di due ore. Perciò è molto importante che un attrezzato ufficio sia nelle immediate vicinanze del portiere per una facile e costante supervisione. Quest'ufficio dovrebbe essere 4 metri per 4 con tavoli per lo spoglio della posta dalla A alla Z per la posta dei clienti in arrivo, e avere rack verticali particolarmente adeguati per pacchetti di una certa dimensione, e avere caselle per ogni reparto dell'albergo e

un deposito per articoli lasciati in consegna dai clienti o da altri.

CONSIGLI PRATICI

L'ufficio dovrebbe essere diviso in 4 sezioni, posta in arrivo, spedizione pacchi, caselle per i vari reparti dell'albergo e quelle per i clienti.

Assicurarsi che la sezione posta in arrivo abbia un tavolo, un datario elettrico e caselle dalla A alla Z .

Per la spedizione della posta si ha bisogno di spazio per la preparazione dei vari articoli da spedire, una macchina affrancatrice, un notice board, una bilancia speciale per lettere e un angolo per il deposito di pacchi postali .

Per l'arrivo e la spedizione dei pacchi si ha ancora bisogno di un tavolo, di scaffali per deposito, di bilancia per pacchi, di carta e di spago per impacchettare, di scatole di cartone, di forbici, di tape, di ceralacca ecc.

Le caselle, per la posta dei vari reparti, devono avere sportelli in modo che la posta si possa ritirare dai suddetti reparti senza bisogno di entrare in ufficio.

Un altro importante ufficio in un grande albergo è l'ufficio deposito (magazzino) che idealmente dovrebbe essere sempre vicino al banco del portiere o adiacente all'ufficio della posta. Qui il portiere può tenere in deposito molti articoli di cui ha bisogno per il suo lavoro quali : proiettori, schermi, registratori, macchine da scrivere, flip charts, passeggini per bambini, carrozzelle a rotelle, armadi in cui tenere soprabiti, pellicce o abiti da sera, una cassaforte per articoli di valore di una certa grandezza, che non si possono

depositare nelle cassette di sicurezza, e anche un piccolo frigo dove tenere medicinali ed altre cose speciali.

Mentre dal portiere ci si aspetta che provveda a tutte queste cose, la direzione spesso trascura la richiesta di questi uffici, dove si può tenere tutto a portata di mano. Molti portieri intanto sono costretti a barcamenarsi con le attrezzature menzionate sparse in tutti gli angoli dell'albergo, mettendo così il portiere in grande difficoltà nella ricerca dell' articolo richiesto, naturalmente questo incide sulla qualità del servizio.

CAPITOLO 8

PAGE-BOYS

I page-boys sono i membri più giovani del personale del portiere e hanno normalmente tra i 16 e i 18 anni di età e per quanto essi siano i “Juniors” della brigata e siano soltanto all’inizio del training nell’industria alberghiera, sono una parte importante del gruppo. A differenza di altre occupazioni, ad un page-boy verranno dati dei compiti di una certa responsabilità sin dal primo giorno di lavoro

Nonostante ci sia il bisogno di curare la qualità del servizio mancano corsi per preparare questi giovani alla carriera del personale di portineria, perciò, il compito d’istruire questi ragazzi viene lasciato al portiere e ai suoi collaboratori. Non è un compito facile in quando gli apprendisti sono in realtà ancora molto giovani e prendono le cose con superficialità. Ci si aspetta da loro sin dai primi giorni un’attitudine seria sul lavoro, dinnanzi alla clientela. Purtroppo queste aspettative spesso non vengono soddisfatte in quando questi giovani non hanno ricevuto in molti casi un’adeguata educazione e quindi non sempre adatti al rigore di un albergo di lusso. In tal caso il loro successo nell’industria alberghiera dipende dal grado di qualità del loro portiere in quanto è lui a formarli per la professione futura. Parlando in generale, i ragazzi che riusciranno a sopravvivere al primo anno, completeranno il loro training in modo soddisfacente. Il portiere dovrà cercare di svegliare in questi ragazzi il senso di responsabilità. La disciplina dovrà essere instillata dal primo momento, il giovane page-boy dovrebbe non soltanto ricevere gentilezze ma anche fermezza.. Il capo portiere non dovrebbe avere favoriti ed essere giusto con tutti. Un page-boy intelligente dovrebbe imparare presto, così potrà adempiere al compito di commissioniere, di

postman addetto ai pacchi, di assistente dietro il banco e a volte dare una mano ai facchini in generale potrà divenire un utile membro della brigata del portiere.

Un buon page-boy in tempi moderni potrà fare passi da gigante, però deve avere dalla sua parte non soltanto un volenteroso portiere disposto ad insegnargli il mestiere con pazienza, ma deve avere anche una ferrea volontà. Una delle più grande soddisfazioni per un portiere è di vedere lo sviluppo dei suoi giovani page-boys in adulti responsabili.

SCORTARE CLIENTI ALLE CAMERE:

Quando in assenza del receptionist un page-boy accompagna i clienti in camera non deve soltanto essere abile nell' aiutarli col trasporto dei bagagli, ma dovrà anche essere pronto ad aiutarli in qualsiasi cosa essi abbisognano facendo attenzione ai seguenti punti.

1. La posizione dell'uscita di sicurezza
2. La dimostrazione delle chiavi elettroniche
3. Camera con vista se applicabile
4. TV /Radio dimostrazione dei vari canali
5. Informazioni in camera:, libri - depliant - menu dei servizi ai piani
6. Aria condizionata
7. L'utilizzo del telefono
8. Sala da bagno - dimostrazione di luce e della doccia
9. Spiegare come funziona il minibar
10. Richiesta pulitura delle scarpe
11. Appendere i soprabiti nell'armadio.

Il page-boy dovrà menzionare i suddetti punti con particolare attenzione e ricchezza di dettagli per soddisfare

al meglio ogni richiesta del cliente. La cortesia è, naturalmente, di principale importanza.

MODULO PER IL TRASFERIMENTO DI CAMERA

Bianca – Cassa Blu - Governante Gialla – Lavanderia Rosa - Portiere				
TRASFERIMENTO DI CAMERA			Data:.....	
No Camera		NOME DEL CIENTE	Prezzo	
Da	Al		Da	Al
Page BoyReceptionist.....				

APPENDICE 1 DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC5

Qualifica Superiore:	Page Boy Capo Portiere
-------------------------	---------------------------

Rapporti con altro personale: portieri, vetturieri, facchini, receptionists, telefoniste, cameriere ai piani e personale amministrativo.

COMPITI PRINCIPALI:

Spinge la porta girevole all'entrata dell' albergo per aiutare i clienti ad entrare ed uscire.

Pulisce i portacenere nella hall.

Pulisce i tappeti solo durante il giorno con un aspirapolvere a mano.

Consegna ai clienti in camera i messaggi ricevuti dal portiere o dalle telefoniste.

Consegna ai clienti in camera telex e facsimiles e preleva quelli da quelli da spedire.

Consegna pacchi ai clienti, agli uffici amministrativi e ai concessionari.

Fa fotocopie per i clienti.

Porta su in camera ornamenti floreali offerti dalla direzione

Sveglia i clienti che non rispondono alla chiamata telefonica.

Tiene la porta aperta dell'ascensore per agevolare i clienti

Fa piccole commissioni fuori dell'albergo.

Chiama i clienti nella hall, bar o ristoranti a piano terra usando il "paging board."

Aiuta ad incartare pacchi nell' assenza del postman.

Accompagna i nuovi clienti in camera in assenza del receptionist.

CAPITOLO 9

VETTURIERE

la prima immagine che il cliente riceve dell' albergo è quella del vetturiere, pertanto è più che mai importante il suo aspetto fisico.

Il vetturiere è responsabile dell' area della porta di entrata e controlla chi entra e chi esce dall' albergo. Il suo lavoro consiste nel chiamare i taxi e a pattuire per i clienti il prezzo della corsa. Le sue mansioni consistono nel tenere sempre l'aria di entrata ben pulita ,nell'aiutare i clienti a parcheggiare le loro macchine,nel mantenere buoni rapporti con i facchini per agevolare gli arrivi e le partenze, nell' allontanare persone indesiderate nel migliore dei modi, nell' indirizzare i fornitori alle varie aree di competenza come economato, porta di servizio etc.

ARRIVI:

Tutti i clienti hanno piacere di ricevere delle attenzioni personali ed un cortese benvenuto. Il vetturiere sarà il primo impiegato dell' albergo con il quale il visitatore avrà contatto. Il suo compito è quello di aprire le porte dei veicoli in arrivo e tenerle aperte fino alla discesa del cliente. quando i passeggeri scendono. La cosa più importante per il vetturiere è di dare il benvenuto ai clienti e augurare loro un cortese buon giorno o buona sera. Deve rimuovere tutto il bagaglio dal veicolo e chiedere al cliente se il numero dei colli scaricati è quello corretto. Dopodichè una parte dell' etichetta sarà data al cliente mentre l'altra viene allacciata alla maniglia di una valigia, e mentre il cliente paga il suo taxì lui chiamerà immediatamente il facchino. Aprirà la porta e indirizzerà il cliente alla reception. Per evitare la perdita di bagaglio il vetturiere si serve di una corda di

nylon per tenere insieme i bagagli, in attesa dell'arrivo il facchino.

PARTENZE:

Quando un cliente lascia l'albergo è compito del vetturiere accertarsi di quanto segue:

c'è bisogno di un taxi?

C'è ancora bagaglio in camera?

In caso di risposta affermativa deve chiedere il numero della camera, poi informarne il facchino.

Dove desidera essere portato, il cliente ?

Se la meta dovesse essere l'aeroporto, allora il vetturiere deve informarsi sull'orario del volo in modo da indirizzare l'autista al terminal giusto. Sia il vetturiere che il facchino devono sempre prendere nota del numero del taxi o della macchina, della destinazione e del numero del terminal.

LISTA DI CONTROLLO PER IL TURNO DI MATTINA:

Controllare la lista delle funzioni del giorno.

Una copia di questa lista si ottiene dal portiere, così il vetturiere può assicurare un'adeguata copertura all'entrata della porta principale specialmente durante una grande convenzione.

Farsi dare dal portiere di notte, le chiavi delle auto parcheggiate in divieto di sosta davanti l'albergo, in modo da poterle spostare oppure informarne il cliente interessato.

Controllare che tutte le entrate siano pulite, altrimenti informarne il portiere. In presenza di ristoranti o di saloni per feste si attua lo stesso controllo, facendo sì che queste entrate siano sempre libere da veicoli o da qualsiasi altra cosa.

Controllare che gli ombrelli sono sufficienti, in caso di pioggia.

Controllare se ci sono abbastanza corde di nylon per allacciare il bagaglio, un buon numero di etichette e qualsiasi altro materiale necessario

Tutte le informazioni del turno precedente vanno date ai colleghi del turno successivo o ai sostituti durante la pausa pranzo.

Se dovessero esserci problemi fuori alla porta d'entrata, il vetturiere è tenuto ad informarne il portiere, al più presto.

APPENDICE 1 DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC6

Qualifica: Vetturiere
Superiore: Capo Portiere

Rapporto col personale : portieri, facchini, chauffers e autisti di taxi.

COMPITI PRINCIPALI:

Il vetturiere è responsabile della porta sul fronte e sul retro dell'albergo. E' competente nel ricevere ospiti, aprire porte, chiamare taxi, prendere in consegna il bagaglio in arrivo.

Mantiene le aree pulite, davanti le porte, i marciapiedi, la strada e il cortile.

Ha cura dei suddetti spazi, si assicura che non ci siano veicoli che bloccano il traffico.

Segue le regole stabilite dal capo portiere nel trattamento delle macchine, deve evitare che, sia i clienti che i visitatori, parcheggino le loro auto in zone proibite.

Controlla che tutto il bagaglio del cliente in arrivo, venga rimosso dalla macchina o dal taxi e, che l'etichetta al momento dell' d'arrivo, venga allacciata immediatamente al bagaglio, dando il numero corrispondente al cliente.

Chiama col citofono i facchini quando ci sono arrivi.
E' responsabile che venga dato il giusto turno ad ogni taxi, senza dare precedenza a nessuno.

Parla con gli autisti giunti per prelevare i clienti, informandosi del nome del cliente, e dove essi hanno parcheggiato in modo da avvisarli quando il cliente è pronto. Questo accade soprattutto nelle grandi città, dove il flusso del traffico è caotico, e davanti l'albergo possono parcheggiare solo pochissime macchine.

Dirige i fornitori all'entrata dell' economato, gli impiegati all'entrata di servizio, e allontana con discrezione le persone indesiderate.

E' responsabile per gli ombrelli dell' albergo e sul modo di immagazzinarli. Riferisce al portiere sullo stato degli ombrelli, quando essi vengono danneggiati, o devono essere riparati o rimpiazzati.

Deve informare il capo portiere, qualora si registrassero incidenti, in cui l'albergo può essere coinvolto.

Chiama taxi, da l'indirizzo all'autista dove portare il cliente.

E' responsabile per la preparazione del tappeto rosso quando ci sono avvenimenti di una certa importanza assieme al portiere e il direttore dei banchetti .

CORDE DI NYLON CON UNCINI



L'intento è di prevenire l'ammasso di bagagli e di scoraggiare i ladri a rubare anche un solo pezzo di essi.

CAPITOLO 10

FACCHINI

Il capo facchino dirige le attività dei facchini ed è responsabile per tutto il movimento del bagaglio.

Il grande vantaggio in qualsiasi bagagliaio d'albergo è naturalmente il capo facchino.

Il suo buon senso e la sua esperienza evitano al portiere un sacco di difficoltà. Presenzia il movimento del bagaglio con cura, precisione, onde evitare ritardi e inconvenienti ai clienti.

Il capo facchino ha alle sue dipendenze un gruppo di uomini che devono eseguire i suoi ordini alla lettera. Lui è responsabile per tutto il bagaglio in arrivo e partenza e per quello da immagazzinare.

Prende istruzioni telefonicamente dal portiere o direttamente dai clienti e registra tutti i movimenti del bagaglio includendo i dettagli richiesti.

Assicura la presenza della sua brigata di dieci o dodici uomini, questo in un albergo di circa 500 camere, per gli eventi come: arrivi di gruppi, convenzioni, congressi.

E' responsabile per il training del nuovo staff e partecipa ai meetings di comunicazione ogni fine mese.

Prepara i turni di lavoro e di ferie per la sua brigata e distribuisce il danaro del tronco.

APPENDICE I DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC7

Qualifica: Capo Facchino
Superiore: Capo Portiere
Subordinati: Facchini

Rapporto con il personale : portieri, personale della reception, vetturieri e operatori turistici.

COMPITI PRINCIPALI:

Dirige le attività dei facchini.

Riceve ordini telefonicamente per gli arrivi e per la partenze.

Registra tutto il bagaglio sia per gli arrivi che per le partenze.

Tratta il bagaglio da immagazzinare.

assiste al training del nuovo personale del suo gruppo.

Prepara il turno di lavoro per i facchini.

Controlla e distribuisce i soldi del tronco.

Partecipa al meeting sulla comunicazione tenuto mensilmente dal portiere.

FACCHINO:

La prima responsabilità del facchino è naturalmente di organizzare il rapido movimento del bagaglio dei clienti dentro e fuori l'albergo. Questo sembra abbastanza semplice; ma cura, precisione e rapidità non sono sempre facile da ottenere. Per ogni viaggiatore è molto importante il suo bagaglio. Molte persone raccontano storie di vacanze rovinata per la perdita del loro bagaglio. Perciò è di vitale importanza che ogni pezzo di bagaglio, sia in arrivo che in partenza sia meticolosamente registrato appena arriva nel bagagliaio. Il bagagliaio in un grande albergo è una sezione che lavora sotto la supervisione del portiere, infatti deve essere lui che deve organizzare il sistema e ne è responsabile.

Trattare la proprietà dei clienti è una cosa seria, perciò le regole del bagagliaio devono essere precise e corrette.. Le regole di base sono le seguenti :

dividere il bagagliaio in due definite aree, una per gli arrivi, l'altra per le partenze. Questi spazi una volta stabiliti non devono essere usati per nessun altro scopo. Un registro per il movimento del bagaglio è a disposizione del capo facchino ma può essere utilizzato anche dagli altri membri della sezione. In questo registro verranno scritti tutti i dati che concernono il movimento di ogni singola valigia in arrivo o in partenza.

Il capo facchino e il suo assistente, che farà le veci in sua assenza, sono nel bagagliaio per controllare e dirigere il movimento del bagaglio. Essi non ricevono ordini solo dal portiere ma anche direttamente dal cliente. Il loro compito è di assicurare che il bagaglio in arrivo e in partenza sia trasportato dai facchini con efficienza e nel minimo tempo possibile. La sveltezza è essenziale in un grande albergo se

si vuole evitare l'intasamento. La loro esperienza evita al portiere molte difficoltà, specialmente quando si ha a che fare simultaneamente con grandi gruppi e convenzioni che richiedono assistenza per il bagaglio. In un albergo di 500 camere significa letteralmente rimuovere centinaia di valigie e rimetterle al posto giusto al più presto possibile. A parte quanto sopra, il capo facchino è responsabile per la supervisione di tutti i facchini. Ciò significa che deve anche preparare gli orari di turno per tutta la brigata, stabilire i giorni di riposo e quelli di ferie. Questo sembra un compito abbastanza facile, ma egli deve fare in modo da coprire con il massimo numero di personale i periodi di grandi arrivi e di grandi partenze. Questi orari non sono rigidi ma variano secondo gli arrivi e le partenze, i gruppi e le convenzioni, pertanto il sistema deve essere flessibile.

APPENDICE 1 DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC8

Qualifica: Facchino
Superiore: Capo facchino

Rapporto con il personale : portieri, personale della reception, cameriere ai piani e vetturieri.

COMPITI PRINCIPALI:

Mantiene l'area del bagagliaio e degli scaffali sempre puliti. Scarica bagagli dalle macchine in arrivo, controlla il numero dei pezzi per non perderne nessuno.

In caso di gruppi / tours scarica dall' autobus il bagaglio, si accerta del numero dei pezzi con la guida, prima di fare qualsiasi altra cosa.

E' responsabile insieme al portiere e alla reception dell'attribuzione dei numeri delle stanze agli arrivi, e della consegna in camera.

Prende le consegne dal portiere per portare il bagaglio giù dalle camere, lo registra con tutti i dati, informa il portiere al termine del lavoro.

E'' responsabile della netta separazione tra bagagli in arrivo e in partenza, in modo da evitare confusione.

Controlla che niente sia lasciato negli armadi prima di portare giù il bagaglio, relaziona su qualsiasi cosa insolita antecedente la partenza e poi provvede ad essa.

Sistema il bagaglio in camera con un normale procedimento o secondo le istruzioni del cliente.

Riferisce alla reception sui clienti sospetti arrivati con poco bagaglio.

Nell' assenza del capo facchino, è responsabile per l'accettazione del bagaglio da immagazzinare, o da riconsegnare al cliente su richiesta, informa il portiere di qualsiasi complicazione.

FACCHINO DI NOTTE

I facchini di notte rimpiazzano quelli di giorno normalmente alle 8 di sera e lavorano fino alle 8 del mattino. Essi trattano il bagaglio esattamente come quello dei facchini di giorno, ma con compiti aggiuntivi :

- Prendono possesso del bagaglio lasciato dai facchini di giorno
- Mantengono pulita l'area del bagagliaio e degli scaffali del deposito
- Tengono in uno stato di permanente pulizia l'area della hall
- Rimpiazzano per qualche ora i vetturieri dopo la mezzanotte
- Prendono i bagagli dei clienti in arrivo e li registrano
- Consegnano il bagaglio in camera e lo registrano
- Registrano il bagaglio proveniente dalle camere
- Caricano il bagaglio in auto, taxi o autobus e lo registrano
- Issano i vessilli sulla pensilina della porta principale
- Consegnano messaggi e altri articoli, ai clienti in camera
- Fanno trasferimento di bagaglio da una camera all'altra
- Fanno commissioni fuori albergo
- Fanno il giro dei locali a pianterreno con il "paging board" per chiamare clienti richiesti al telefono
- Puliscono scarpe su richiesta
- Consegnano giornali
- Assistono il portiere di notte e lo sostituiscono durante i pasti
- Immagazzinano bagagli e registrano pacchi .
- Assistono i poliziotti privati quando ne hanno bisogno
- Preparano la lista delle funzioni sul "notice board"

I principali contatti del facchino di notte sono con il :
portiere, con la reception, con il direttore di notte, con la
security, con gli addetti al garage, con gli autisti di taxi e di
macchine private ed infine con le farmacie notturne

APPENDICE 1 DESCRIZIONE DEI COMPITI

DC9

Qualifica: Facchino di Notte
Superiore: Capo portiere di notte

Rapporto con il personale: portieri, receptionists, direttore di notte, security, vetturieri, car valet, chauffers, autisti di taxi e farmacie notturne.

COMPITI PRINCIPALI:

Il facchino di notte prende le consegne da quello di giorno normalmente alle otto di sera e lavora tutta la notte fino alle otto del mattino, segue il movimento del bagaglio come i facchini di giorno, però ha anche extra compiti qui sotto elencati.

- Rimpiazza il vetturiere dopo la mezzanotte
- Cerca clienti usando il "paging board" quando il portiere lo richiede
- Consegna messaggi, telexes, facsimiles, pacchi ed altri articoli arrivati a mano in camera dei clienti
- Fa commissioni dietro istruzioni del portiere
- Pulisce le scarpe dei clienti, che normalmente si trovano fuori la porta delle camere
- Sostituisce il portiere in sua assenza
- Prepara il notice board per le funzioni del giorno
- Consegna i giornali in camera dei clienti a prima mattina

CAPITOLO 11

TRATTAMENTO DEL BAGAGLIO IN ARRIVO E PARTENZA

L'arrivo dei clienti in albergo merita una particolare attenzione. La prima impressione del nuovo cliente deve essere favorevole. Il vetturiere apre la porta del taxi, saluta il cliente e scarica il suo bagaglio, assicurandosi che nessuna proprietà personale del cliente, deve contare il numero dei pezzi di bagaglio scaricato e verificare se è al completo. Una volta fatto questo controllo, il vetturiere applica un'etichetta sul bagaglio, che è contrassegnata con un numero e con il numero dei pezzi. Poi chiama il facchino che provvederà a portare il bagaglio nel bagagliaio, dove viene registrato nel libro degli arrivi dal supervisore (capo facchino) e poi sistemato negli scaffali, fino a quando la camera sarà pronta. Nel frattempo il cliente viene accompagnato al banco della reception. Questo è compito del page-boy che manovra la porta girevole dell'entrata. Il page-boy deve aiutare il cliente a portare il piccolo bagaglio a mano, cioè briefcase, soprabiti e cappelli (se ve ne sono), e portarli nel bagagliaio o in qualsiasi altro posto richiesto dal cliente. Una volta avvenuta la registrazione del cliente alla reception, il receptionist scorta il cliente nella sua camera.

A questo punto del lavoro, il portiere si informa sul nome del nuovo arrivato, sul numero della camera e del numero dell'etichetta del bagaglio, quest'ultimo viene comunicato subito telefonicamente al bagagliaio in modo che il bagaglio possa arrivare in camera nel più breve tempo possibile. Il portiere deve anche controllare se c'è posta o ci sono pacchi per il nuovo arrivato, in modo che essi vengano consegnati immediatamente.

Il bagagliaio è una delle sezioni del reparto della portineria e pertanto la sua organizzazione è di responsabilità del portiere. La proprietà privata dei clienti è una cosa estremamente seria; le regole che governano il bagagliaio devono essere precise e sicure. Il bagagliaio deve essere diviso in due definite aree: una per gli arrivi, l'altra per le partenze. Queste aree non devono in nessuna circostanza essere utilizzate per altre cose, ma solo allo scopo suddetto. Ogni area deve avere un libro, in cui bisogna registrare tutti i movimenti di entrate e di uscite del bagaglio. Ogni pezzo di bagaglio in arrivo deve essere segnato con il nome del cliente e il numero della camera, per il bagaglio in partenza basta avere il numero della camera. Normalmente il portiere riceve telefonicamente l'avviso dal cliente, di far scendere il bagaglio dalla sua camera, il portiere a sua volta chiama subito il bagagliaio e passa la richiesta al capo facchino, il quale provvederà a registrare la richiesta nel libro delle partenze ed un facchino viene subito mandato a ritirare il bagaglio. Il facchino annuncerà la sua presenza alla porta della camera del cliente e s'informerà sui pezzi di bagaglio che devono essere rimossi. Egli dirà al cliente di avvertire il portiere, quando egli sarà pronto per partire, in modo che il bagaglio verrà portato fuori dell'albergo. Questi bagagli vengono portati giù con un ascensore di servizio nel bagagliaio e messi nella sezione delle partenze. E' importante di accertarsi a questo punto che il numero dei bagagli portati giù dalla camera corrispondono con l'ammontare degli stessi scritti nel libro delle partenze. Quando il cliente è pronto per partire, il portiere oppure il vetturiere informerà telefonicamente il capo facchino, il quale manderà immediatamente il bagaglio fuori. Prima di caricarlo in macchina o in qualsiasi altro veicolo il facchino deve accertarsi col cliente che il bagaglio sia quello corretto. Se il cliente si dirige all'aeroporto allora bisogna annotare su un block-notes, che ogni facchino possiede, il

numero del veicolo, l'orario di partenza dall' albergo, la destinazione e il numero dell' air terminal.

TRASFERIMENTO DI CAMERA

Occasionalmente qualche cliente viene trasferito da una camera all'altra. Le ragioni di questi trasferimenti variano dal cliente che preferisce una camera più grande a quello che trova l'aria condizionata un po' rumorosa, da quello che desidera trasferirsi da un piano superiore ad uno inferiore. L'iter di questi spostamenti è molto importante. La reception prepara un cartellino di quattro fogli numerati, che viene dato al portiere, il quale s'interesserà di mandare un page-boy oppure un facchino a rimuovere il bagaglio. Queste istruzioni riportano il numero della nuova camera e viene data la chiave per il trasferimento. Carrelli speciali con sbarre per appendere i vestiti, vengono normalmente usati per questo lavoro. Tutto quello che nella camera appartiene al cliente deve essere rimosso e messo nella nuova camera secondo lo stesso ordine. A volte capita che il page-boy o il facchino trovino tutte le valigie aperte e gli indumenti con altri oggetti (sovente di gran valore) sparsi in tutta la camera e il cliente non è presente, allora è meglio informare la reception .

La reception in questo caso farà lasciare un messaggio in camera chiedendo al cliente quando desidera trasferirsi, e se è d'accordo che il bagaglio, gli indumenti etc. possono essere rimossi in sua assenza. In casi del genere un receptionist deve essere presente al trasloco. Questo eviterà più tardi difficoltà, in caso qualcosa dovesse andare perduto.

L'USO DELL'ETICHETTA PER IL BAGAGLIO

All'arrivo in albergo a tutti i clienti viene data un'etichetta dal vetturiere. Nel frattempo il loro bagaglio è stato già trasferito nel bagagliaio e trascritto con tutti i dati nel registro degli arrivi. Le informazioni includono: il numero dell'etichetta, l'esatto numero dei pezzi di bagaglio, orario d'arrivo e il nome del facchino che ha rimosso il bagaglio dalla porta d'entrata. Una volta che la stanza è stata assegnata dalla reception, anche questo viene annotato insieme al nome del facchino che dovrà portare il bagaglio su in camera.

Il reparto del portiere è interamente responsabile nell'assicurare che, dal momento in cui il numero della camera è stato designato, il bagaglio deve essere trasportato su al più presto possibile. Alla partenza il cliente probabilmente deposita il suo bagaglio per qualche ora, questo sarà provvisto con un'etichetta di colore diverso. La metà di questa etichetta col suo ex numero di camera verrà data al cliente con il numero dei pezzi depositati che lui poi userà per reclamare il suo bagaglio.

MAGAZZINAGGIO DEL BAGAGLIO

Immagazzinare il bagaglio è un servizio importante che l'albergo offre al cliente durante le sue brevi assenze. Se questo bagaglio dovesse andar perduto oppure rubato è essenziale che non ci sia negligenza dalla parte del reparto portineria : L'albergo potrebbe essere responsabile e risponderne del danno se c'è stata negligenza. Siccome molti alberghi offrono questo servizio gratis, il bagaglio non è assicurato. Conseguentemente è importante che tale bagaglio venga immagazzinato con grande cura e attenzione. E' necessario che tutte le cose immagazzinate

vengano registrate in un apposito libro col nome del cliente, la data e il numero dei pezzi. Il facchino che prende in consegna questo bagaglio deve sempre accertarsi per quanto tempo il bagaglio deve essere immagazzinato e informare il cliente di contattare il portiere se il periodo dovesse essere superiore ad un mese. Questo è dovuto al fatto che molti alberghi non sono equipaggiati a coprire lunghi periodi d'immagazzinaggio ed è compito del portiere di illustrare cortesemente queste scadenze al cliente.

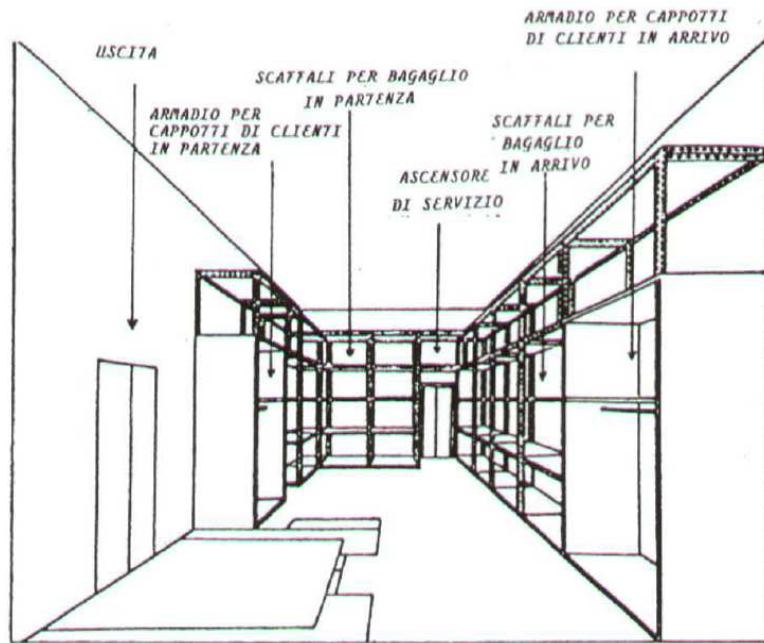
ARRIVI E PARTENZE DEL BAGAGLIO

Come già detto, il bagagliaio deve essere diviso in due ben definite aree, una per gli arrivi l'altra per le partenze. Queste aree non devono per nessuna ragione essere utilizzate per altre cose. Ogni articolo in questi spazi deve essere registrato sia in arrivo che in partenza.

BAGAGLIAIO

Il bagagliaio alla pagina seguente è il posto dove un gruppo di facchini lavora e dove centinaia di pezzi di bagaglio agli arrivi e alle partenze sono depositati e poi spediti in varie destinazioni.

Il locale è ben equipaggiato con scaffali e dispone di spazio per magazzinaggio. Ma la cosa più vantaggiosa per qualsiasi locale del genere è senza dubbio l'ascensore di servizio. Questo risparmierà ai facchini tante difficoltà assicurando un servizio svelto e con fatica limitata.



Arrivi

Registro arrivi per facchini					Data.....	
Numero Etichetta	Numero di bagagli	Ora	Facchino dal vetturiere	No di camera	Ora	Facchino alla camera

Partenze

Registro partenze per facchini				Data.....		
Camera	Numero di bagagli	Facchino dalla camera	Trasporto	Destinazione	Ora	Facchino alla macchina



E' IMPORTANTE SAPERE SE IL BAGAGLIO APPARTIENE A CLIENTI IN ARRIVO O IN PARTENZA

CAPITOLO 12

IL REPARTO DEL PORTIERE

All'inizio del manuale si è parlato del ruolo del portiere e di tutti i suoi subalterni. Ora sarà utile parlare e stabilire dove e come il suo personale e l'attrezzatura deve essere situata nel recinto della hall. Il buon funzionamento di questo reparto dipende dalla sua collocazione nella hall e dalla ubicazione degli altri reparti, quali la posta, il bagagliaio, il magazzino. Il banco del portiere deve avere un'ottima veduta sull'intera hall, e in particolare sulla reception e sulla cassa per una migliore visuale sui loro movimenti.

Il suo banco dovrebbe essere semplice ed elegante tra i 4 o 5 metri di lunghezza e circa 1 metro e 10 centimetri di altezza. Questo è molto importante affinché il portiere possa prendere appunti mentre parla col cliente. Se il banco è troppo basso deve chinarsi sopra di esso, o se è troppo alto ci arriverà solo col petto impedendogli di lavorare efficientemente.

Il banco deve avere diversi cassetti meglio se forniti di serratura in modo che ogni portiere possa avere il suo. Essi sono necessari per garantire i valori e gli oggetti personali del portiere e per averli a portata di mano. Il banco deve avere anche degli scaffali per sistemare tutti i libri da consultare in caso di bisogno. I telefoni devono essere sul banco, con linee interne ed esterne.

E' necessario che ci sia almeno un metro di spazio tra il banco e la parete, questo permetterà ai portieri di passare senza intralciarsi, riservando dello spazio per eventuali piccoli bagagli. E' importante che la hall sia bene illuminata, sia di giorno che di notte per permettere al personale di svolgere il proprio lavoro al meglio. Il lavoro del portiere cambia a seconda dell'albergo. Incidono le

dimensioni dell'albergo la location e il tipo di business che attrae.

Per esempio i piccoli alberghi di un luogo di villeggiatura che hanno a che fare con clientela in vacanza, richiedono orari di lavoro diversi da quelli di un grande albergo di città. In un grande albergo di città, il portiere a parte il suo banco dispone di altri locali: posta, deposito bagagli, magazzino ed ha disposizione anche una squadra di portieri. Mentre in un albergo piccolo in un luogo di villeggiatura il portiere sarà richiesto, non soltanto per ricevere, dare il benvenuto e attendere alle richieste del cliente, durante tutto il soggiorno, ma deve anche prenotare camere, registrare i clienti al loro arrivo ed altri tipi di lavoro che normalmente viene fatto dal receptionist.

Il semplice fatto che il banco del portiere sia aperto 24 ore al giorno indica quanto sia importante questo reparto. In qualsiasi albergo il portiere è il primo ed il più importante contatto della clientela, e siccome egli ha vari compiti da svolgere è necessario che ogni persona impiegata al banco del portiere abbia una considerevole esperienza nell'industria alberghiera.

E' molto difficile trovare un capo portiere sotto i 30 anni di età in alberghi di prima classe, e a parte qualche eccezione molti non riescono ad arrivare a questa posizione prima dei 45 anni.

Questo reparto deve offrire la massima assistenza al cliente e non ha importanza se l'albergo sia grande, medio o piccolo e indipendentemente da dove si trovi. I convenevoli di rito vanno sempre offerte al cliente insieme alle informazioni generali e al servizio di prenotazioni.

Il portiere, come già detto all'inizio del manuale, è anche responsabile per la sicurezza dell'albergo e ha il compito di assicurare il suo buon nome.. Molti cliente vanno in albergo per un buon numero di ragioni, per fare visite, fare affari,

andare al ristorante etc.. Il personale del portiere deve possedere buone maniere, discernimento, diplomazia e conoscenza delle lingue. Essi devono essere cortesi con tutti, ma allo stesso tempo devono cercare di sapere le ragioni della loro permanenza, e se necessario allontanare persone indesiderate. Il portiere per essere cortese deve controllare il suo linguaggio e il suo comportamento. Negli alberghi, specialmente quelli di una certa grandezza e facilmente accessibili il portiere incontra spesso ospiti poco cortesi. In questo caso deve essere garbato, comprensivo e fermo; il cliente è sempre cliente e come tale deve essere trattato in modo speciale.

Trattare con certi clienti non è un compito facile, purtroppo il portiere deve sempre essere gentile e pronto a favorire chiunque esso sia, ma allo stesso tempo non essere eccessivamente ossequioso. Ne essere brusco, distante o maleducato sia nel suo linguaggio che nelle sue azioni. Un buon comportamento verso il cliente sarà sempre apprezzato, basta che non sia eccessivo o fuori luogo.

**IL PORTIERE DEVE CONTROLLARE
IL SUO COMPORAMENTO**

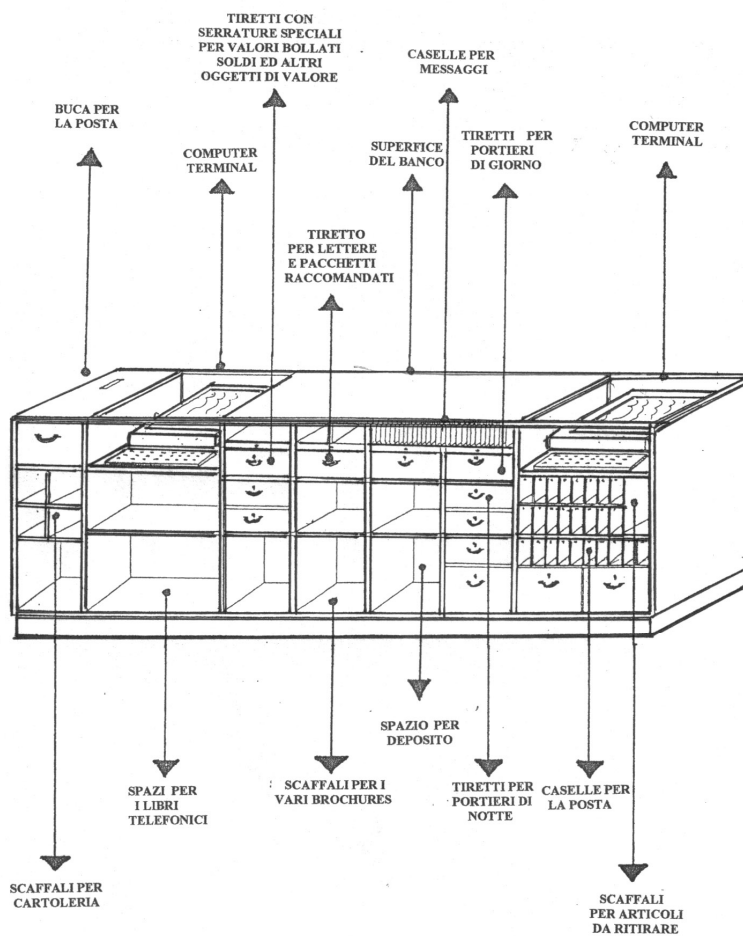


BANCO DEL PORTIERE

Le misure del banco
possono influenzare
l'efficienza del lavoro



L'IDEALE BANCO DEL PORTIERE



CAPITOLO 13

IL LAVORO DEL PORTIERE

Il lavoro del portiere non è sempre uguale, esso varia secondo il tipo di albergo. Non sono le dimensioni di un albergo a contribuire alla qualità del servizio, bensì la qualità del servizio dei vari reparti. Il portiere con la sua brigata rappresenta uno dei primi contatti col cliente.

In ogni paragrafo di questo capitolo si trattano i maggiori compiti e servizi del portiere .

TURNI DI LAVORO

Il primo compito impegnativo del portiere è la preparazione degli orari di lavoro di tutto il suo personale. Questa attività richiede la massima attenzione e la massima concentrazione affinché nei momenti di maggior lavoro possa disporre del massimo numero di personale. Naturalmente le ore di punta variano da un albergo all'altro. Nella città il lavoro tende ad essere pressappoco continuo, mentre nei posti stagionali le ore di punta possono essere erratiche. Normalmente le 24 ore in un giorno sono divise in due turni di 12 ore cadauno: dalle 8 alle 20 e dalle 20 alle 8, ma tra questi due turni principali, il personale lavora solo 8 ore. Ad esempio in un albergo il capo portiere può incominciare a lavorare alle 8 e termina alle 16 mentre il suo secondo copre dalle 12 alle 20. l'organizzazione dei turni varia e deve essere conveniente per il personale dello stesso reparto. La questione è che per essere efficienti, il capo portiere deve preparare al meglio questi turni, per avere a disposizione personale che sappia fare bene il proprio lavoro e sia adeguato alle situazioni. Per il capo portiere non è un compito facile preparare i turni di lavoro. Deve assicurarsi

di avere abbastanza presenze per rimpiazzare il personale in malattia o in ferie.

PROCEDIMENTI GIORNALIERI

Quando il capo portiere arriva al mattino deve assicurarsi che tutta la sua brigata sia presente e che i turni di lavoro prestabiliti siano rispettati, questo riguarda i vetturieri, i postman, i facchini e i page-boys. Andando in albergo deve accertarsi che i vessilli siano issati sulla pensilina dell'albergo e che siano quelli giusti e ben puliti, che l'area della hall e dei saloni adiacenti alla portineria siano in ordine e che i portacenere siano ben puliti.

Poi dovrà guardare la sua posta personale per vedere se ci sono importanti messaggi sia dai clienti che dalla direzione dell'albergo, dovrà controllare la lista delle funzioni dei banchetti ed essere certo che il " display board " sia stato preparato come da lista. Come si è potuto constatare, il lavoro del portiere consiste nell'osservare. Poi riceve le consegne dal portiere di notte. La lista può contenere da una semplice prenotazione di un ristorante, alla compera di biglietti aerei di prima classe, da un arrangiamento di fiori ad una prenotazione di un aereo privato. Poi controlla il diario, per accertarsi che non ci siano compiti ancora irrisolti del giorno precedente, stabilendo delle priorità. E' responsabilità del portiere quella di delegare compiti ad altri portieri e dare quelli di minore importanza agli junior, messaggi da portare su alle camere dei clienti. Gli altri lavori degli junior sono addebitare sul conto dei clienti i costi dell'autonoleggio, i biglietti di sightseeing tours e quelli di teatro, preparare la lista delle commissioni da fare per i clienti, andare alla posta per fornirsi dello stock di francobolli, procurarsi articoli di cartoleria e giornali, la loro lista non ha fine.

Il capo portiere deve essere come il capo di un plotone, egli non può combattere da solo, è essenziale che controlli la compagnia, sorvegli i soldati e soprattutto deleghi il lavoro ai suoi assistenti. Se lui cercasse di fare tutto da solo, il servizio sarebbe di poca qualità e i suoi junior non farebbero mai esperienza.

Tutti i portieri dietro il banco dovrebbero essere capaci di rispondere alle molte domande dei clienti e ogni tanto risolvere dei piccoli problemi. Naturalmente in questo lavoro tutti dovrebbe usare il buon senso e prendere iniziative mentre il capo portiere deve risolvere situazioni difficili e piene di responsabilità. Una volta che il lavoro è stato delegato, il capo portiere si accerta periodicamente se il compito, viene svolto correttamente. Durante questa fase, lo junior dovrebbe essere libero, di esprimere le sue opinioni sul compito ricevuto. Quando un subalterno è riuscito a portare a termine il suo compito, va lodato ed incoraggiato ad assumerne altri.

E' noto che ci sono molti superiori, che hanno difficoltà a delegare il lavoro per varie ragioni, la principale ragione è la paura che il subalterno non sia capace di portare a termine il compito richiesto e di perdere il controllo sulla situazione. Lo stesso vale per il subalterno, che è stato scelto in base alle sue capacità. Naturalmente errori se ne faranno e, se è necessario, il capo portiere dovrà correggerli. Questo è il piccolo prezzo da pagare per ottenere del buon personale.

PROCEDIMENTO DEI PRIMI COMPITI DEL PORTIERE DI GIORNO

Prendere in consegna dal portiere di notte tutti quei compiti da terminare.

Accertarsi che le aree pubbliche siano pulite: hall, portacenere, ascensori, i vessilli issati sulla pensilina.

Accertarsi che tutto il personale sia presente, nel reparto bagagli, vetturieri e page-boys (come prescritto dal turno di lavoro)

Guardare nel registro del portiere per controllare i compiti da completare

Accertarsi, nel diario del portiere, se i compiti del giorno prima sono stati portati a termine.

Mandare il page-boy all' ufficio del telefono, per ritirare i messaggi da consegnare ai clienti in camera

Accertarsi che la lista delle funzioni sia stata collocata sul display board correttamente..

Controllare bene le previsioni degli arrivi e delle partenze e la lista dei VIP.

Assicurarsi che non siano rimaste lettere, facsimiles o telexes nelle caselle della posta

Accertarsi che non ci sia posta del giorno prima per i clienti in arrivo e informarsi perché non è stata richiesta. Consultare il computer e agire di conseguenza.

Controllare il libro degli autonoleggi affinché non ci siano dei saldi insospesi e accertarsi se i soldi sono stati

consegnati al portiere di notte e se non ci siano macchine noleggiate per la giornata o del pick up all'aeroporto

Selezionare la posta, mettere da parte tutta quella per i clienti, e mettere nelle caselle designate tutto il resto, appartenente ai vari reparti e ai concessionari.

Mandare il commissioniere per il ritiro dei biglietti aerei nelle agenzie viaggi o nelle agenzie per gli endorsements.

Pianificare le commissioni in modo che non ci sia perdita di tempo, controllare che il commissioniere abbia abbastanza soldi per pagare. Segnare tutto sul registro del portiere.

Soddisfare le richieste del cliente e registrare la lista di tutte le transazioni, in modo che esse possono essere seguite dal resto della brigata

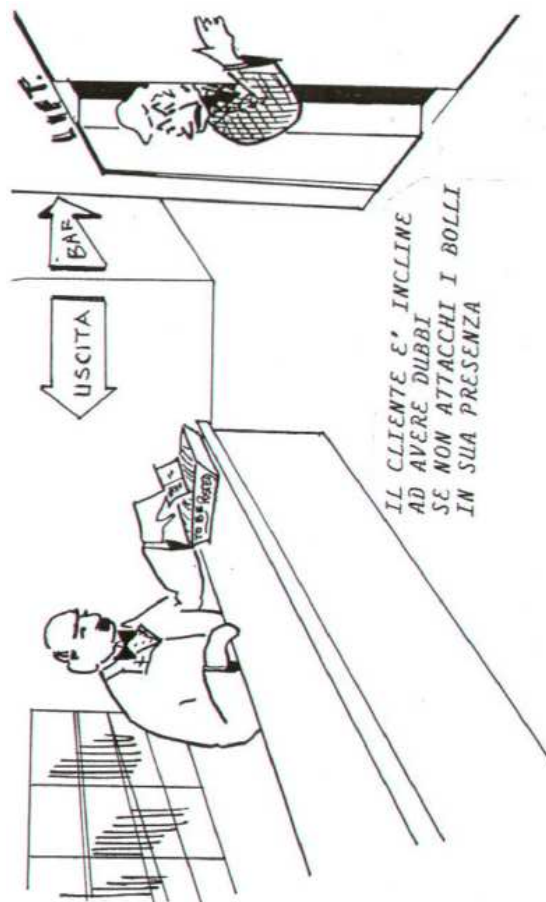
Controllare lo stock dei francobolli, i prodotti di cartoleria, le etichette per il bagaglio, materiale per l'impacchettamento etc. e fare gli ordinativi secondo le date stabilite dal deposito generale

Passare gli ordini all'impiegato del teatro per i biglietti e prendere le necessarie decisioni in caso non fossero disponibili

AFFISSIONE DI FRANCOBOLLI

La gente in generale è molto sospettosa di chiunque tratti la loro posta, perciò è importante che venga affrancata e messa nella buca delle lettere in presenza del cliente. Questo semplice gesto può prevenire un mucchio di recriminazioni, nel caso dovesse ritardare o andare perduta, senza colpa di nessuno.

La spedizione di lettere e pacchetti raccomandati deve essere immediata e la ricevuta dell'ufficio postale deve essere consegnata a chi di competenza. Il testo dei telegrammi e telex da inviare, dovrebbero sempre essere letto a voce in presenza del cliente, per verificare se si comprende il testo scritto a mano dal cliente. Una copia sia del telegramma che del telex va conservata.



MODULO DI CONFERMA

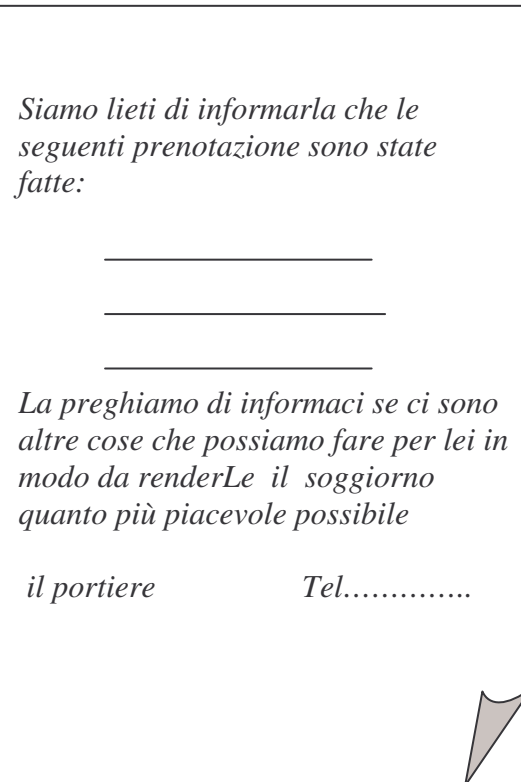
Una volta che la richiesta del cliente è stata esaudita è molto importante informarne subito il cliente.

Al portiere può essere chiesto di fare una semplice prenotazione di ristorante, o il noleggio di un aereo privato, in ogni caso bisognerebbe mandare in camera del cliente la seguente informazione:

*Siamo lieti di informarla che le
seguenti prenotazioni sono state
fatte:*

*La preghiamo di informarci se ci sono
altre cose che possiamo fare per lei in
modo da renderLe il soggiorno
quanto più piacevole possibile*

il portiere Tel.....



FACSIMILES - TELEXES - LETTERE ESPRESSE – E COMUNICAZIONI

Ci sono due importanti regole quando si ha a che fare con questo tipo di corrispondenza, innanzi tutto controllare sempre se il destinatario risiede in albergo o deve ancora arrivare, prima di accettarne la consegna, poi registrare la consegna nel libro delle raccomandate.

E' molto importante informare il cliente della consegna avvenuta, il più presto possibile.

Un messaggio telefonico ad un cliente deve essere consegnato immediatamente, se il cliente è fuori, la copia del messaggio deve essere inviata in camera. Per alcuni servizi basta il seguente messaggio: "si prega contattare il portiere". per l'altri si compila il sottostante modello conservato nella casella del portiere.

**SI PREGA CONTATTARE IL PORTIERE AL
RIGUARDO DI :**

<input checked="" type="checkbox"/>	Si prega contattare il portiere al riguardo di:	
<input checked="" type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		Lettera
<input checked="" type="checkbox"/>		Raccomandata
<input checked="" type="checkbox"/>		Pacco
<input checked="" type="checkbox"/>		Prenotazione aeree
<input checked="" type="checkbox"/>		Prenotazione treni
<input checked="" type="checkbox"/>		Ristorante
<input checked="" type="checkbox"/>		Facsimile
<input checked="" type="checkbox"/>		Biglietti teatro
<input checked="" type="checkbox"/>		

L'ATTESA DI UN VISITATORE

In grandi alberghi il sistema del paging è limitato alla hall dell' albergo e ai saloni adiacenti la portineria, pertanto è di estrema importanza che il cliente dica al portiere dove vuole essere raggiunto.

Si prega di completare questo modulo se si sta aspettando una visita, in modo che noi sappiamo dove trovarla

Grazie

Nome.....

Camera.....

Bar
Ristorante
Piscina
Spa
Executive lounge
Salone dei
Congressi

Ora dalle.....alle...

.....
.....
.....
.....
.....

MODULO PER PRENOTAZIONI DI CAMERE D'ALBERGO

Quando un cliente chiede al portiere di prenotare per lui un albergo, è importante usare il modulo sottostante, dopodiché bisogna informare il cliente.

E' importante che il cliente sia informato al più presto possibile della prenotazione fatta in modo che se desidera cambiarla si è ancora in tempo.

Bisogna sempre chiedere il numero della sua carta di credito come garanzia di pagamento, così dovesse cambiare idea, sarà responsabile per il pagamento. "

Modulo per Prenotazione	
Data della prenotazione.....	
Nome del cliente.....	
Numero di camera.....	
Nome di Albergo.....	
Città.....Paese.....	
Alloggio....singola....doppia....due letti....suite.....	
Data di arrivo.....	
Durata del soggiorno.....	
Volo.....	
<u>PORTIERE.....</u>	

CAPITOLO 14

SPESE INTRAPRESE DAL PORTIERE E POSSIBILE PERDITA DI DENARO

Il portiere deve, qualche volta, anticipare delle somme di danaro per i clienti, questo avviene soprattutto negli alberghi di lusso. Per questa ragione, deve avere danaro a disposizione per questo compito, naturalmente dipende dall' albergo in cui lavora, dal numero dei clienti, dal tipo di clienti etc.

Siccome la natura di questi anticipi è cospicua, la direzione dell' albergo non desidera intromettersi, pertanto i soldi appartengono al portiere, che deve affrontare il rischio di perderli. Negozi e grandi magazzini mandano sovente pacchi ai clienti in albergo, per i quali si paga alla consegna. Dovesse il cliente destinatario non essere in casa al momento della consegna, il portiere deve decidere se pagare il conto e tenere il pacco fino al ritorno del cliente, o rifiutare di accettarlo, specialmente se la somma da saldare è alta e lui non è stato precedentemente avvisato dallo stesso cliente. Biglietti aerei, ferroviari, per i ferry boat, biglietti per il teatro, conti da pagare ai medici, agli autonoleggi etc, possono essere pagati in anticipo dal portiere, su richiesta del cliente; questa la lista è infinita. Il portiere deve prendere importanti decisioni sui pagamenti da effettuare, il suo intuito e la sua esperienza sono alla base delle sue decisioni. Dove i soldi sono direttamente coinvolti, c'è sempre il pericolo di perderli. Il modo di recuperare le spese fatte per i clienti, è diverso dal tipo di albergo. Ci sono alberghi che addebitano gli esborsi del portiere sul conto della camera sotto la voce "paid out" in questo metodo il portiere è protetto, perché pagando il conto dell'albergo, automaticamente si pagano anche gli esborsi del portiere. Ci sono altri alberghi dove il portiere

tiene un conto separato per il cliente, in questo caso il recupero dei suoi soldi è più difficile. Questa prassi può creare situazioni di imbarazzo, specialmente quando il cliente deve partire in fretta, non ha contanti, o non è d'accordo con il conto presentatogli. E' da ricordare che una volta che il cliente è partito il recupero dei soldi è impossibile.

Per quanto sgradevole possa essere, bisogna ricordare che ci sono clienti senza scrupoli la cui mira è quella di imbrogliare il prossimo. L'unica protezione per l'albergo e il portiere in questo caso, è la vigilanza e la lunga esperienza. La richiesta di un prestito diretto, qualche volta si deve affrontare; una risposta affermativa dipenderà da chi è il cliente e dalla situazione. Il paid out modulo vi darà la possibilità di recuperare le spese che il portiere ha pagato per il cliente, però se l'ammontare dei soldi pagati dal portiere è troppo alto ed il cliente si rifiuta di pagare, il portiere perderà i soldi

PAID OUT

Paid Out		
Data.....		
Nome.....		
Camera.....		
Spiegazione	Codice	Euro
Ricevuto da	Totale	
Autorizzato da		

UN INCERTEZZA DEL MESTIERE



CAPITOLO 15

USO DI ELENCHI TELEFONICI - ORARI - GUIDE E CARTE GEOGRAFICHE

L'uso efficiente dei libri del telefono e delle pagine gialle facilita il compito del portiere nel dare pronte e corrette informazioni. Telecom Italia pubblica annualmente l'elenco ufficiale abbonati telefonici. In esso sono elencati tutti gli abbonati della città e molte altre informazioni sui servizi, quali numeri di emergenza, numeri di pubblica utilità, numeri per le comunicazioni internazionali etc. Il libro degli orari contiene importanti informazioni.

L'orario ufficiale delle ferrovie dello stato contiene non solo gli orari dei treni da Agrigento al Brennero ma anche i servizi automobilistici statali e privati. Cook' s Continental Timetable non solo offre gli orari dei treni in tutta Europa ma anche gli orari dei ferry boat per mare e fiumi, gli indirizzi di tutti i consolati, l'orario vigente nei diversi paesi europei, secondo il fuso orario, ed anche un calendario.

Gli orari, particolarmente quelli delle linee aeree, cambiano frequentemente e per rimanere aggiornati occorre stipulare un abbonamento annuale per ricevere mensilmente gli aggiornamenti. Bisogna fare molta attenzione nel consultare l'orario delle linee aeree, perché le stesure, le abbreviazioni, il metodo di assembramento etc. cambia da compagnia a compagnia.

**CI VUOLE MOLTA PRATICA AD USARE-ELENCHI
TELEFONICI - ORARI - GUIDE E CARTE
GEOGRAFICHE AL TRIMENTI**



C Corso antincendio :

Visione del film sul cosa fare in caso d'incendio, sull'uso degli strumenti antincendio. Discussione.

Filmato sul comportamento corretto da tenere in albergo, all'insegna della cortesia. Discussione.

Alla fine della prima parte del corso antincendio

Impiegato:

Direttore del training:

QUESTO FORMULARIO DEVE ESSERE
CONSEGNATO ALL'UFFICIO DEL PERSONALE
ENTRO IL GIORNO

Fase di accoglienza:

Presentarlo al trainer del reparto
Presentarlo ai colleghi di lavoro
Giorno di riposo/Ferie
Pause per i pasti

Illustrargli le norme sulla sicurezza, le regole del reparto, i convenevoli, i procedimenti per le assenze, i tour, le uscite di sicurezza, gli strumenti per spegnere il fuoco

Impiegato:

Capo del reparto:

LA SECONDA PARTE DELL'ORIENTAMENTO SI
TERRA' LUNEDI PROSSIMO DALLE 15.30 ALLE
17.00. SI PREGA DI ASSICURARE LA PRESENZA DI
TUTTI I NUOVI IMPIEGATI:

ORIENTAMENTO

Parte Seconda

Argomenti trattati nella seconda parte del meeting:

Revisione della prima settimana

Introduzione all'albergo... ..

Discussione e film sulla "cortesia", seconda parte.

Programma di servizio del personale.

Lezioni sulla prevenzione d'incendi e sulla evacuazione

Impiegato.

Per Direttore del Training. .

SEGUITO DEL COLLOQUIO

E' stato dato al nuovo impiegato il dovuto benvenuto dell'albergo?

Si o No

E' stato dato al nuovo impiegato il dovuto benvenuto dal reparto?

Si o No

Controllare quanto segue:

Pasti

Armadietto

Uniforme

Trasporto

Alloggio

Regole dell' albergo

Training

Rapporto con gli altri reparti

COMMENTI

Impiegato:

Per il Direttore del Training:

CARATTERISTICHE DEL PERSONALE QUALIFICA DI LAVORO

	Essenziale	Desiderabile
ISTRUZIONE Certificato di scuola Istruzione superiore Specializzazione riconosciuta		
ESPERIENZA LAVORATIVA NEL SETTORE		
CARRACTERISTICHE PERSONALI Affabilità Onestà Stabilità		
CIRCOSTANZE PERSONALI Abita dentro/fuori		

FORMA PER MERITO DI CONTROLLO

Nome:					
Area	Eccezionale	Sopra la media	Media	Sotto la media	Povero
Istruzione cognizione di lavoro					
Intelligenza in generale					
Attitudine speciali					
Interesse					
Disposizione					
Appunti					
Intervistatore					

CAPITOLO 17

IL COLLOQUIO

Il colloquio di lavoro serve a testare le capacità dell'aspirante impiegato per un determinato posto. Si deve tener presente che un colloquio di lavoro non è un evento a senso unico; anche l'aspirante impiegato coglie l'occasione per cercare di capire se si tratta di un posto per cui vale la pena concorrere. Se il colloquio è preparato bene ed è condotto con abilità può instaurarsi un buon rapporto.

I punti deboli di un colloquio come strumento di selezione sono soprattutto tre:

1. La situazione innaturale.
2. Il tempo limitato per tutti gli argomenti da trattare..
3. La valutazione soggettiva del colloquio non è del tutto affidabile.

Riconosciuti i punti deboli del colloquio, si è già a metà strada. Il sentirsi a proprio agio contribuirà senz'altro a mettere a proprio agio gli altri. Il primo passo sarà scegliere un angolo tranquillo di una camera o di un ufficio per evitare ogni sorta d'interruzione. Fate in modo da far sedere il candidato su una sedia comoda senza frapporte tra di voi una scrivania che può risultare psicologicamente ed anche fisicamente come una barriera, evitate ogni fonte di luce accecante che possa disturbare il colloquio.

CONSIGLI PRATICI

1. Assicurarsi che il candidato non debba aspettare più di cinque a dieci minuti prima di chiamarlo.
2. Presentarsi con immediatezza e naturalezza.
3. Adottare un'attitudine rilassata e amichevole.

4. Incominciare con semplici e generiche domande.
5. Essere gentile e chiedere il permesso di prendere ogni tanto qualche appunto.
6. Preparare poche domande di base, da fare durante il colloquio.
7. Preparare un formulario standard con domande specifiche da consultare.

Naturalmente i colloqui hanno un tempo determinato secondo il tipo di posto vacante.

La capacità che ogni capo servizio deve avere, è usare fruttuosamente il tempo a disposizione, per prendere una decisione. Durante il colloquio è importante l'autocontrollo, per condurre in modo intelligente il colloquio passando con maestria da un argomento all'altro, pronti ad interrompere quando le risposte del candidato non sono più rilevanti o utili. Il colloquio termina invitando il candidato a fare qualsiasi tipo di domanda, riguardante il lavoro. Dopodiché lo si ringrazia per essere venuto, e si accenna alle possibili date del periodo in cui sarà nota la decisione finale.

Il reclutamento è uno dei compiti più difficili per un capo servizio, dalla sua decisione dipenderà il funzionamento dell'intero reparto, per esempio se si recluta personale non idoneo sarà molto difficile disfarsene. Solo grazie alla lunga esperienza del conduttore del colloquio si potranno evitare errori nell'assunzione del personale e quindi garantire alta la qualità del servizio.

TIPICHE DOMANDE PER IL COLLOQUIO

Anamnesi della famiglia
Mi parli della sua famiglia?

Grado di istruzione ed esperienze lavorative
Inizio degli studi

In quale materia ha ottenuto maggiori risultati?

Se avesse avuto possibilità di scelta, cosa le sarebbe
piaciuto studiare e perché?

Mi descriva quali sono state le maggiori difficoltà che ha
incontrato frequentando la scuola?

Come e quando ha deciso d'intraprendere questa carriera?

Potendo tornare indietro, che cosa cambierebbe?

Quali sono le difficoltà maggiori che ha incontrato durante
la sua carriera?

Quale è il traguardo più lontano raggiunto?

Quali sono le cose che non le piacciono?

Di che cosa è responsabile nel suo lavoro attuale?

Cosa le piace di più o di meno del suo lavoro?

Che tipo di rapporto ha col suo presente capo servizio o con i colleghi (se difficili) ? Come risolve questi problemi?

ATTIVITA' NEL TEMPO LIBERO

Cosa fa nel tempo libero?

Che parte rivestono i clubs o i gruppi locali?

Quanto tempo investe nelle suddette attività settimanalmente?

Lei ha un amico in particolare o molti conoscenti?

Con che tipo di persone riesce ad andare d'accordo di più?

Che tipi di libri le piacciono di più?

Che interessi divide con sua moglie?

Come trascorre normalmente le sue vacanze?

GENERALE

Chi ha avuto una parte influente nella sua vita e perché?

Quale è stata per lei l'esperienza più soddisfacente?

Quali sono state le esperienze più spiacevoli che ha avuto?

Mi descriva il miglior capo con il quale ha dovuto lavorare!

Mi descriva il peggior capo con il quale ha dovuto lavorare!

Che cosa rimpiange finora nella vita ?

.....
.....

.Che cosa le piacerebbe compiere da ora ai prossimi dieci
anni?

.....
.....

Quali sono le più importanti lezioni che ha dovuto
apprendere nella vita ?

.....
.....

RAPPORTO SUL COLLOQUIO DI USCITA

Nome: Posto:

Data d'inizio:
Data di uscita:
Tempo impiegato:
qualifica di lavoro:
Compagnia:
Promozione o conferma:
Stipendi e Benefici:
La ragione per le dimissioni:

Si consiglia l'assunzione futura Si No

Orientamento:
Condizioni di lavoro:
Apprezzamenti e riconoscenze:

.....
.....

Valutazione e stima:
Opportunità di promozione:

.....
Salario e benefici (opinioni del candidato)..

.....
Sensibilità riguardante il lavoro e l'albergo:

.....
Intervistato da:

Data:

CAPITOLO 18

ANDAMENTO DEL PERSONALE

Una volta risolto il problema del reclutamento, il personale selezionato è pronto a iniziare la sua nuova attività.

Può capitare che dopo pochi mesi il neo assunto decida di dimettersi dalla sua carica. Questo può dipendere dal capo portiere.

Lo sviluppo economico dell' "Albergo e Mensa" qualche anno fa pubblicò un rapporto chiamato "Andamento del Personale Alberghiero", da questo rapporto si apprendeva che nell'ambito dell'industria alberghiera, circa il 70 per cento dei nuovi assunti avevano lasciato l'impiego dopo poche settimane o mesi. Questi dati ci fanno riflettere e ci offrono la possibilità di pianificare in anticipo soluzioni alternative. Dopo l'analisi di questo fenomeno è emerso che la causa dell'abbandono del posto di lavoro è da individuare in una mancanza di serenità e dalla presenza di stati d'ansia. Bisogna far sentire il nuovo assunto a proprio agio, utile e integrato nella nuova brigata. Attraverso quello che è comunemente chiamata "induzione" Il nuovo personale verrà integrato nel nuovo gruppo sentendosi parte integrante dell'intero processo lavorativo.

Per ridurre la fuga dei nuovi assunti, dal posto di lavoro sarà necessario incentivarli con la possibilità di fare carriera, con relativi aumenti di stipendio e gratifiche professionali ed umane sostenute dal supporto dei capi servizio. Gli impiegati del reparto portineria devono lavorare in gruppo in un ambiente sereno e professionale, in cui ci si può rivolgere al supervisore con fiducia per risolvere qualsiasi tipo di problema.

Un buon supervisore non deve lasciarsi coinvolgere nelle situazioni personali dei lavoratori e nello stesso tempo deve

essere considerato un membro del gruppo. Le sue strategie sono: assegnare compiti di lavoro, servirsi del training sul lavoro per incoraggiare la formazione del gruppo, mantenere una buona comunicazione con tutti gli impiegati, dare riconoscimenti personali, assistere il singolo nello sviluppo della sua carriera e essere disposti a fare sforzi extra per quegli impiegati che hanno bisogno e meritano una attenzione particolare.

Questo tipo di approccio sia alle persone che ai problemi può dare un considerevole contributo a combattere il fenomeno dell'abbandono dal posto di lavoro.

INDUZIONE DEL NUOVO PERSONALE

E' importante sensibilizzare il nuovo arrivato verso quelle qualità e quel rispetto necessarie sul posto di lavoro. Dopo aver selezionato accuratamente il nuovo assunto è più che mai necessario inserirlo nel suo nuovo ambiente di lavoro nel migliore dei modi. Un buon suo inserimento nel nuovo staff è importante per il datore di lavoro, è un investimento per salvaguardare la qualità del servizio.

L'industria alberghiera segue molti approcci per l'integrazione del nuovo personale e spesso, una volta che il nuovo assunto è stato accettato, l'integrazione comincia immediatamente.. A questo punto al nuovo assunto vengono presentate le mansioni del suo nuovo incarico e gli vengono illustrati i suoi compiti, senza tralasciare dettagli, all'interno della nuova brigata. Molti grandi alberghi offrono un "libretto per il personale" in cui ci sono tutte le informazioni riguardanti l'albergo e il suo personale. Una buona parte di questa integrazione viene fatta dal reparto del personale.

L'importanza di integrare il nuovo impiegato nell' albergo è fondamentale per varie ragioni. Il nuovo arrivato per dare il meglio ha bisogno di sentirsi parte dell' organizzazione, di sentirsi rilassato come se fosse a casa sua, se si riesce a far ciò imparerà a svolgere bene e in fretta i suoi compiti.

Così il tempo speso per l'integrazione non è mai perso in quanto i risultati non si lasceranno attendere. Non è una buona idea dare troppe informazioni in una sola volta.. L'integrazione in un gruppo deve essere fatta con sensibilità e gradualità; le informazioni essenziali vanno date comunque il primo giorno di lavoro, in modo che il nuovo arrivato possa familiarizzare con la struttura dell'albergo, con l'orario di lavoro, possa fare domande sulla sua attività , sul dove e sul quando riceverà il suo stipendio, dove sono le uscite di sicurezza, a chi rivolgersi per le ferie, etc. Il primo giorno è importante per qualsiasi nuovo impiegato ed è essenziale che lui si senta ben accolto. Viene condotto nei vari locali dell'albergo, viene presentato ai colleghi e ai suoi immediati superiori. Il miglior modo è quello di accoppiare il nuovo arrivato con un collega di grande esperienza che lo tratta da amico e risponde a tutte le sue domande.

Il corso di orientamento non deve essere troppo lungo, deve essere ben organizzato per non oscurarne l'importanza. Le cose essenziali dovrebbero essere apprese nella prima settimana, dopodiché altre cose possono essere riviste nei tempi successivi.

La prima parte del suddetto programma è svolta dallo staff dell'ufficio del personale. Non sarebbe male far firmare al nuovo arrivato alla fine dell'orientamento una dichiarazione in cui si attesti di aver preso parte al programma , in modo da tutelare l'albergo contro accuse di negligenza, in caso di incidenti sul lavoro

I tempi di ambientazione dei nuovi assunti nella fase dell'orientamento possono apparire al portiere irritanti e inutili, soprattutto quando il personale nella hall è insufficiente ed essi sono altrove ad assistere alla proiezione, ma a lungo andare questa fase di orientamento darà i suoi frutti. Un albergo si rende subito conto che è molto meglio finanziare un corso di orientamento piuttosto che perdere personale. Perciò come tutti gli altri capi servizio, il portiere deve essere pronto ad aiutare il direttore del personale e a fare la sua parte nel processo di integrazione.

LISTA DI INDUZIONE PER IL REPARTO PORTINERIA

Nome dell'impiegato:

Data d'impiego:

Organizzazione del reparto e relazione del sistema	
Orario di lavoro e sistema di turno rotatorio	
Pausa pranzo	
Ferie annuali e giorni festivi	
Stipendi/straordinari	
Assenze/ritardai	
Appuntamenti con i medici	
Armadietto	
Uniforme	
Chiavi	
Aree proibite	
Sicurezza	
Oggetti trovati e smarriti	
Norme antincendio	
Sanità e sicurezza sul lavoro	
Igiene personale	

Confermo di essere a conoscenza di tutti gli aspetti del suddetto programma

Firma dell'impiegato:

Firma del trainer:

Data:

CAPITOLO 19

PROGRAMMA DI BASE PER IL TRAINING DEGLI ADDETTI AL LAVORO DI PORTINERIA.

Questo programma unisce il programma del corso d'avviamento con quello del training, illustrando i compiti di base del personale in un uniforme. Esso è stato preparato come training di base, e può essere ampliato su richiesta.

1. Il ruolo del portiere
2. Storia e obiettivi dell'impiegato
3. Descrizione dello stabile: schemi sulla disposizione delle camere, nomi delle sale pubbliche: dettagli domestici, spogliatoi, toilette, sala del personale.
4. Regole della brigata, condizioni d'impiego, sistema per le mance, tronco
5. Incendi, attrezzi per spegnere l'incendio, sistema di allarme
6. Organizzazione del personale, organizzazione dei reparti dell'albergo
7. Principi di pulizia
8. Modi di indirizzare (nobiltà, clero ecc.): Elementi orali di comunicazione, uso del telefono
9. Organizzazione del reparto del portiere. Posizione di libri di referenze e qualsiasi altra cosa disponibile
10. Il servizio che offre l'albergo : farmacia, edicola, parrucchiere, negozi di abbigliamento, gioielleria etc..
11. Conoscenza dell' immediata località, ufficio postale, banche, farmacie, area per shopping in generale, stazione ferroviaria, aerea etc..
12. L'importanza dell' immagine, portamento, colloquio.
13. Identificazione del personale direttivo, capi reparti" rappresentanti, corrieri, autisti ecc.

14. Il benvenuto ai clienti in arrivo, il saluto di buon viaggio ai clienti in partenza
15. Custodia della proprietà dei clienti, vigilanza alle entrate e alle uscite, porte laterali dell'albergo e uscite di sicurezza.
16. Individuare movimenti sospetti
17. Arrivi - partenze: dare il benvenuto a quei clienti che arrivano in macchina, in taxi, occuparsi del loro bagaglio, parcheggiare le loro macchine. Trasportare il bagaglio, accompagnare i clienti alle camere, bagaglio in partenza.
18. Conoscenza delle responsabilità dei giornali, registrare gli ordini di questi ultimi
19. Esborsi del portiere, messaggi e commissioni per i clienti
20. Biglietti per il teatro, autonoleggi, tours, prenotazioni di camere in altri alberghi, biglietti aerei, ferroviari e ferry-boat. Prenotazioni e ammendi - altri servizi per i clienti
21. Informazioni generale, l'uso dei libri di referenze e guide turistiche, sightseeing tours, storia locale. Raccomandazioni d'intrattenimento per i clienti dell'albergo, procedura per la posta, messaggi, fax e telexes, bar e ristoranti, orari di apertura e chiusura, regole per il traffico e parcheggi.
22. Posta ordinaria, raccomandate, espressi, assicurazioni, data posta, pacchi: procedura per la posta dei clienti, quella per gli uffici amministrativi dell'albergo e quella del personale.
23. Conoscenza della macchina affrancatrice, intercom, computer e bleeps
24. Comunicazioni orale e uso del telefono, messaggi, semplici rapporti scritti.
25. Ascensori : automatici, metodo di operazione, limiti di sicurezza, consigliare i clienti del funzionamento dell'

- ascensore, manuale e precauzioni e azione da prendere per le fermate di emergenza.
26. Lingue : minimo una lingua extra ben parlata e scritta

LISTA DEI COMPITI PER PORTIERI

IL COMPUTER

1. Conoscenza generale sull'uso del computer
2. Trovare il nome dei clienti
3. Trovare il numero della camera
4. Controllare le prenotazioni anticipate
5. Controllare le cancellazioni anticipate
6. Storia del cliente
7. Sistema di messaggi

IL TELEFONO

1. Telefonare in camera
2. Telefonare negli uffici
3. Linee esterne
4. Facilità di richiamo
5. Sistema bleep
6. Chiamata automatica di ritorno

PREPARAZIONI PER VIAGGI

1. Autonoleggi - macchine con autisti - self drive - costo
2. Prenotazioni di biglietti aerei - conferme - riscrivere - comprare
3. Sightseeing tours prenotazioni - costo
4. Prenotare camere d'alberghi in Italia e all'estero
5. Prenotazioni di aerei privati ed elicotteri

COMPITI INTERNI

1. Mantenere pulite le aree pubbliche
2. Vessilli da issare.
3. Segnalazione guasti
4. Chiamate telefoniche
5. Fotocopie a pagamento
6. Notice board
7. Lettere da spedire per corrieri

CAPIRE IL RUOLO DEI COLLEGHI E IL SISTEMA IN ALTRE AREE DEL REPARTO PORTINERIA

1. Sezione bagagli
2. Vetturieri
3. Page-boys
4. Commissionieri

SUPERVISIONE DEL PERSONALE

1. Page-boys
2. Commissionieri - postman
3. Vetturieri
4. Facchini.

SERVIZI PER CLIENTI

1. Biglietti per teatro
2. Biglietti per cinema
3. Prenotazioni di ristoranti
4. Affitto di videocamere
5. Shopping
6. Farmacia
7. Chiamare dottori
8. Spedire telexes e facsimiles

9. Sviluppo di film
10. Annunciare visitatori ai clienti
11. Bagaglio su e giù
12. Appuntamenti per parrucchieri
13. Deposito frigo
14. Cargo
15. Servizio di segretarie
16. Biglietti per calcio o tennis
17. Servizi religiosi.

LIBRI

1. Esborsi del portiere
2. Guide per le linee aeree
3. Orario ferroviario
4. Thomas Cook
5. Alberghi d'Italia e stranieri
6. Guide dei musei
7. Guida postale

POSTA

L'arrivo della posta

1. Posta per i clienti
2. Posta per il personale
3. Posta per nuovi arrivi
4. Macchina affrancatrice
5. Raccomandate
6. Francobolli - lettere e pacchi - impacchettamento – costo.

ASPETTO

- a) Uniforme impeccabile
- b) Scarpe ben lucide

- c) Camicia pulita
- d) Capelli ben pettinati
- e) Unghie ben curate

GENERALE

1. Ore e turni di lavoro
2. Mance e disponibilità di contanti
3. Chiavi d'oro

CAPITOLO 20

CONOSCERE IL TUO PRODOTTO

I clienti sono la migliore valuta per l'albergo, perciò è importante comprendere le loro esigenze.

Prima di soddisfare i bisogni dei nostri clienti, è necessario conoscere a fondo il prodotto da offrire.

Che cosa è il nostro prodotto? Il nostro albergo, la nostra compagnia, la nostra casa.

Cosa bisogna sapere?

Basta pensare alle domande che i clienti solitamente fanno.

e.g.

Avete televisori in camera?

Quanti ristoranti avete nel vostro albergo?

Dove posso noleggiare una macchina?

Dove posso mandare un facsimile?

Dove posso spedire un pacco? E così via

Conoscendo le risposte a queste richieste e a tante altre, il portiere potrà soddisfare.

Un portiere professionista deve avere totale familiarità con: la conoscenza del prodotto – il prodotto come servizio offerto dall'albergo, la conoscenza della compagnia – la condotta e il comportamento del personale della brigata.

Un portiere professionista deve avere l'abilità di : ascoltare, comunicare, entusiasta, determinato.

Un vero portiere professionista è un membro del personale che mantiene alto il livello di competenza, per quanto riguarda la conoscenza, l'esperienza e l'atteggiamento.

Se le suddette attenzioni soddisferanno le attese del cliente sarà molto probabile che il nostro ospite farà nuovamente ritorno nel nostro albergo e con lui certamente nuovi probabili clienti. Il potenziale del portiere e della sua brigata purtroppo non è riconosciuto abbastanza dai molti direttori d'albergo, penalizzando così un'ottima risorsa dell'azienda. Essendo il portiere la prima persona che il cliente incontra al suo arrivo dovrà impressionarlo con quelle sue speciali attenzioni piene di gentilezze, di riguardi e di amabilità, e queste sono quelle cose in più che il nostro ospite ricorderà al momento della scelta dell'albergo.

IL BISOGNO DELL'UOMO D'AFFARE

Mentre il turista gode una comoda vacanza, il nostro uomo d'affari in viaggio deve rispettare un'intensa tabella di marcia in tempi stretti e perciò è più che mai importante l'aiuto del portiere per la risoluzione dei suoi problemi quali: provvedere al servizio di segretarie, dattilografe, traduttrici e guide, etc..

La scatola dei trucchi del portiere dovrebbe sempre contenere una risposta efficiente a tutte le richieste. I buoni rapporti con le agenzie per segretarie e con segretarie personali, danno sempre ottimi risultati, soprattutto quando la ricerca del suddetto personale riguarda i week-end, e i periodi di ferie, contribuendo così alla buona reputazione del portiere. Uomini d'affari talvolta devono fare viaggi in paesi dove si richiede un visto d'entrata, il compito del portiere è quello di spianargli il cammino. Queste situazioni di emergenza mettono a dura prova le capacità

del portiere, che in questo caso lui deve conoscere quali sono i documenti necessari per ottenere il visto

Quali che siano le richieste dell'uomo d'affari, bisognerà agire sempre con di discrezione, guadagnandovi così la loro fiducia e i loro apprezzamenti per il vostro sforzo e per l'impagabile aiuto offerto.

Speciale attenzione bisogna fare nel trattare la posta dell'uomo d'affari. Facsimiles, telex e messaggi devono essere consegnati immediatamente. Bisogna aggiornarlo su tutto, un mancato appuntamento potrebbe rovinare un contratto d'affari e procurare qualche disastro. L'albergo rischierebbe così di perdere sia il cliente che la sua buona reputazione.

COSA FA RITORNARE UN CLIENTE NEL VOSTRO ALBERGO

In molti alberghi un cliente trova tutta la necessaria attrezzatura che soddisfa il suo bisogno base. Gli sarà riservata una bella camera ad un prezzo che lui è pronto a pagare, facilità di servizio ai piani e ristoranti, un cocktail di benvenuto, una cesta di frutta e fiori per clienti speciali ed un rapido check-out. Ma i clienti non ritornano nel nostro albergo solo per questi extra, oggi tutti gli alberghi di lusso offrono pressappoco gli stessi servizi, allora cosa è che fa sì che un cliente scelga il nostro albergo e non quello della porta accanto? Forse sarà per la figura del portiere.....chissà! Comunque il portiere rappresenta lo standard base del servizio nelle aspettative del cliente. Il portiere aiuta il cliente in tutto per tutto, ogni suo desiderio sarà esaudito con la massima premura offrendo il miglior servizio che possa desiderare.

Riassumendo:Il portiere ha messo a disposizione del cliente tutte le sue conoscenze ed esperienze per il suo benessere. L'esclusività di questo rapporto farà ritornare il cliente nel nostro albergo. Il portiere è sempre pronto ad ascoltare pazientemente i problemi del cliente, che spesso scaricano il loro stress, i loro desideri e le loro paure su di lui. Questa è una relazione unica in cui il portiere è sia segretario privato che un ottimo amico per il cliente, Questo può essere un fardello per il portiere ma ben ricompensato.

Adesso sappiamo come produrre e mantenere un servizio di alta qualità. Non è facile definire un buon portiere, ma il cliente può riconoscerne uno senza difficoltà. Un perfetto servizio nell'arte dell'ospitalità in un albergo sarà sempre elogiato. Ma tale successo deve essere sempre perfettibile.

CAPITOLO 21

LA SICUREZZA E PROTEZIONE DEL PERSONALE E DEI CLIENTI

Il mio interesse in questo manuale è quello di descrivere le più importanti aree che garantiscono la sicurezza del personale e di delineare le responsabilità del portiere come capo servizio. Le suddette aree sono: sanità e sicurezza - training e responsabilità, incidenti - risposte e precauzioni, minacce esterne a clienti e al personale.

SANITA' E SICUREZZA – TRAINING E RESPONSABILITA'

La normativa sulla sicurezza e sulla sanità stabilisce anche un codice di comportamento per gli impiegati. Essi hanno il compito di dare informazioni, provvedere all'istruzione al training e alla supervisione di locali e macchinari, e di provvedere all'ordine e al benessere del personale.

L'albergo in molti casi è unico ad assolvere due funzioni contemporaneamente provvedere alla sicurezza del personale e dei clienti. Il reparto del personale si assume responsabilità, solo fino a un certo livello, per l'iniziale training. Il sistematico training sulle norme di sicurezza è essenziale, come già detto nel corso di orientamento al lavoro. Molto spesso dopo la fase iniziale, il training viene trascurato. Si diventa compiacenti fino a quando non accade qualche disastro ed allora il personale non sarà in grado di affrontare l'emergenza. In un grande albergo le possibilità di incidenti sono infinite. Il portiere dovrebbe essere a conoscenza dei rischi e stare sempre in guardia. Il capo portiere dovrebbe anche conoscere le responsabilità dell'albergo verso i page-boys e i corrieri, quando vanno fuori per servizio.

Come capo servizio il portiere deve fare controlli nella sua area per far sì che non ci siano rischi. Mentre ciò sembra essere un compito abbastanza facile., il reparto del portiere ha un problema unico, principalmente perché ha contatto con il pubblico. Il reparto ha il compito di sorvegliare la hall, in particolar modo di evitare furti; ha anche il compito supplementare di proteggere i suoi dipendenti dalle minacce, dalle false accuse da parte dei clienti. E' difficile riuscire a garantire sia la protezione del personale che quella dei clienti.

INCIDENTI

Nonostante le tante precauzioni gli incidenti accadono ugualmente. Un grande albergo avrà dei medici e degli infermieri tra il suo personale, e in tutte le situazioni, il buon senso non dovrà mai mancare. Se dovesse succedere un incidente ad un cliente o ad un membro del personale, il capo portiere deve accertarsi della situazione personalmente e se necessario prendere delle precauzioni per evitare che la situazione possa ripetersi. Deve informare gli altri capi reparto e i direttori dell'accaduto. La cosa più importante da fare, se possibile, avere una dichiarazione per iscritto dalla vittima e la possibilità di raccogliere delle testimonianze. Questa investigazione sarà ripetuta dalla polizia, dalla security etc., ma è sempre meglio che il portiere protegga se stesso e il suo personale in tali situazioni. Il consiglio principale è cercare di prevenire questi incidenti, di evitarli se possibile, altrimenti un'analisi immediata dell'accaduto deve servire a mettere in luce le debolezze in quel punto del sistema e a prendere le dovute precauzioni.

INCENDI IN PARTICOLARE

Il più grande rischio è l'incendio. Ogni stabilimento deve avere un certificato di messa a norma di tutti gli impianti rilasciato dagli organi competenti. Tutto il personale, nella fase di orientamento alla professione, come già detto, è stato istruito nell'adottare tutte le precauzioni ed attivare tutti i procedimenti antincendio. Il training antincendio dovrebbe essere aggiornato, purtroppo non è sempre così. Ogni singolo individuo dovrebbe sapere esattamente cosa fare e dove andare in una situazione di pericolo per aiutare l'evacuazione dei clienti così come di tutto il personale. In qualità di capo servizio il portiere dovrebbe disciplinare la sua brigata a tale scopo. Per far questo il capo portiere deve essere da esempio.

PERICOLI ESTERNI PER CLIENTI E PERSONALE

Questa è un' area difficile nella quale non c'è un unica linea di condotta, ogni caso richiede soluzione a sé. E' un area dove la sicurezza dell'albergo ne è coinvolta. Molti grandi alberghi impiegano la security. Molto spesso i buoni rapporti tra il personale dell' albergo e quello della security sono forzati e non graditi, mentre dovrebbero essere di cooperazione assoluta. Questo dipende dal fatto che il personale della security è stato assunto prevalentemente per difendere i clienti e non il personale dell'albergo.

E' importante che il portiere abbia un buon rapporto con la security, in quanto entrambi hanno la responsabilità della sorveglianza della hall e dei saloni adiacenti la portineria. Tra tanti visitatori dell' albergo non è facile individuare potenziali ladri. E' compito del reparto portineria collaborare con gli agenti della security per evitare incidenti indesiderati. Il capo portiere si adopererà per garantire il rispetto dei diritti dei suoi dipendenti in caso di accuse per qualche forma di reato, da parte della security.

Durante i miei 45 anni di lavoro in albergo ho assistito mio malgrado ad interrogatori del mio personale accusato ingiustamente dalla polizia privata e non, senza nemmeno una parola di scusa, al momento del rilascio. Il datore di lavoro, in questi casi, sospende l'accusato contribuendo così ulteriormente alla sua umiliazione. I poliziotti privati tendono ad avere un buon rapporto con la polizia, sono pagati per proteggere il cliente e vogliono naturalmente trovare il colpevole, sono desiderosi di ottenere condanne. questo farà sentire il presunto colpevole senza protezione. Di nuovo è compito del portiere intervenire in tali situazioni a favore della persona coinvolta, anche per salvare la reputazione del suo reparto. La situazione può

naturalmente richiedere da parte del portiere anche la denuncia di un suo impiegato, se questo ha commesso un reato.

Naturalmente si spera di non fare mai esperienze simili. Il portiere ha delle responsabilità per il benessere del suo personale e per la buona reputazione del suo reparto.

BENESSERE PER IL PERSONALE

Il benessere del personale è definitivamente un compito dell' albergo. Il portiere ha un compito speciale verso i suoi dipendenti. Come già detto il capo portiere ha molte responsabilità verso il suo personale, lui è interessato al loro benessere ed è pronto a dare consigli a chiunque ne abbia bisogno. Se un membro del personale ha bisogno di sostegno, il portiere sarà sempre a disposizione preservando la privacy.

Un grande albergo dovrebbe offrire delle agevolazioni come pasti, armadietti, anticipi sulla paga, consigli, uniformi ed altro. In parte è compito del capo portiere assicurarsi che i suoi dipendenti ottengano queste facilitazioni così come l'indennità di malattia in caso di assenza per motivi di salute. Il benessere è soprattutto un diritto che spetta a tutti, per cui vale la pena di vivere la vita. Riassumendo il portiere dovrà dimostrare una forte carica di umanità e di fermezza nei confronti del suo personale. Con un personale soddisfatto, il reparto sarà più efficiente.

CAPITOLO 22

TRAINING

Training non è un lusso, è essenziale in ogni impresa qualunque sia la sua grandezza. In un'industria che offre servizi è il personale che ne determinerà il successo o l'insuccesso. Siccome in questo campo la concorrenza è spietata, per rimanere competitive le imprese organizzano training per migliorare il livello del personale. In questo ambito esso verrà preparato sia ad assumere nuove responsabilità che ad aspirare ad adeguate promozioni. E' essenziale per l'albergo poter contare sul suo personale nella conduzione dell'impresa. Per l'impresa è molto importante ridurre il numero degli assegnatari di dimissioni sia per non subire perdite di personale qualificato che di profitto.

Per mantenere basso il livello dei dimissionari è importante il rispetto dei seguenti punti:

- buone condizioni di lavoro
- prospettive di miglioramento di carriera
- buon training
- supervisori preparati
- buon livello di comunicazione tra il datore di lavoro e l'impiegato.

Gli impiegati del reparto portineria hanno bisogno di lavorare in gruppo e di sentirsi in un ambiente di lavoro gradevole in cui il supervisore è visto positivamente come colui che assiste ed aiuta a risolvere i problemi. E' perciò importante per un capo portiere avere un buono schema di training oltre a quello offerto dalla casa per tutto il personale.

QUANDO E' NECESSARIO IL TRAINING

Quando si recluta del nuovo personale inesperto, il training è un evidente passo avanti nello sviluppo dell' individuo. Il training è un processo di apprendimento continuo. La necessità di training dipende da molte circostanze. Per esempio con l'introduzione delle nuove tecnologie, tutto il personale dovrà aggiornarsi. Un buon schema di training deve essere preparato dal portiere in base alle priorità e alla preparazione dei candidati cercando di tirare fuori da ogni individuo, secondo le proprie attitudini, il meglio.

PROGRAMMA DI TRAINING

Un buon programma di training deve essere un documento flessibile, non troppo dettagliato, con obiettivi chiari. Questo è quello che l'apprendista sarà capace di fare una volta che il training sarà completato. Con un programma di training specifico e dettagliato il portiere può stabilire determinati compiti specifici, valutando il raggiungimento degli obiettivi, così formando nuovi istruttori. E' importante che ogni candidato possa dimostrare il massimo delle sue capacità.

VALUTAZIONE

Nel programma di training ci deve essere la possibilità di lodare il meritevole. E' abbastanza facile lodare chi ha quelle innate capacità di savoir faire, ma bisogna anche considerare i progressi rispetto al livello di partenza. Il conduttore del corso deve apparire giusto sia nelle critiche che negli elogi. non si deve criticare continuamente, un buon lavoro. Sono molto utili per la valutazione dei corsisti appositi formulari di valutazione. Il portiere potrà discutere con il singolo corsista sui suoi progressi in privato. Il

formulario di valutazione debitamente compilato verrà consegnato al candidato prima del colloquio in previsione della discussione finale sui risultati raggiunti.

VALUTAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL LAVORO

Tutto il personale impiegato nell'azienda deve conoscere le risposte alle seguenti domande:

In cosa consiste il mio lavoro?
Come lo sto svolgendo?
Come posso migliorarlo?
Dove sto andando?

Il compito del supervisore è quello di dar loro risposte esaurienti. La risposta deve essere corretta anche perché l'azienda ad una adeguata retribuzione ha diritto ad un lavoro ben fatto. Riassumendo il compito del supervisore è il seguente:

- A Incoraggiare, riconoscere, gratificare ed elogiare il proprio personale.
- B Migliorare il suo lavoro, discutere con lui sugli errori, aiutarlo a correggerli.

Per rispondere alle suddette domande non è sufficiente dirgli se si sta comportando bene o male, egli deve sapere il perché.

MEETINGS DI COMUNICAZIONE

I meeting di comunicazione sono designati per :

- A Scambio di idee, trasmissione di tutte le informazioni dell'operazione a tutti gli impiegati.
- B Migliorare il rapporto di lavoro ed assistere il personale nel raggiungimento dell'obiettivo prefisso.

I meeting di comunicazioni sono funzionali allo scopo quando si fanno con l'aiuto di mezzi audiovisivi quali films, cassette, flip chart, microfiches, etc. Aumentando così l'interesse dell'impiegato

Ogni capo reparto dovrebbe sostenere un minimo di un meeting al mese. I meeting di comunicazione devono essere divisi in tre parti:

A La prima parte dovrebbe essere impiegata per un resoconto sulle attività lavorative già svolte e sulle proiezioni sul lavoro da svolgere con l'obbiettivo di migliorare le prestazioni.

Questa parte dura approssimativamente una ventina di minuti

B La seconda parte tratta i seguenti punti: la quale è:

Incremento di camere d'affittare, prevenzioni di rotture, in caso incendi e come affrontarli, uso e spedizione di telex e facsimiles, reclami da parte del cliente, altre cose del reparto e.g. ferie e qualità del servizio.

Questa parte del meeting è molto utile anche per promuovere gli altri reparti e far sentire tutti parte di un unico grande gruppo. Questo processo di coesione andrebbe sostenuto ed incoraggiato.

Questa parte prende circa una mezz'ora.

C Nella terza parte del meeting tutti i partecipanti avranno l'occasione di porre domande, di avere risposte chiarificatrici e di ascoltare le conclusioni dell'incontro.

CAPITOLO 23

ABILITA'

TRATTATIVE: L'abilità di persuadere e negoziare per ottenere accordi ed impegni da terzi.

Nell'ambito del reparto del portiere, risolvere conflitti non è mai un problema per il portiere, in quanto egli ha l'abilità di persuadere e negoziare accordi, il tutto sostenuto da un comportamento fermo e risoluto.

MOTIVARE: L'abilità di incoraggiare la buona volontà di lavorare.

E' di grandissima importanza per un portiere motivare e influenzare i suoi subalterni a fare di meglio. E' superfluo dire che questo può essere raggiunto solo se è egli stesso a dare il buono esempio.

ISTRUZIONE / CONSIGLI

L'abilità di aiutare un dipendente a migliorare il suo lavoro risolvendo problemi.

Per far sì che un dipendente migliori il suo lavoro, un superiore deve supportare e incoraggiare, l'operato del suo apprendista, evidenziando i suoi progressi e sottolineando i suoi adempimenti.

DELEGARE: L'abilità di affidare un compito ad un proprio subordinato che lo eseguirà in base in accordo alle linee guida.

Il banco del portiere è aperto giorno e notte, 24 ore su 24. Questo reparto deve offrire la massima assistenza ai clienti, quindi un capo portiere deve essere in grado di delegare certi compiti al suo personale in modo che ci sia sempre continuità di servizio. La responsabilità della delega è a totale carico del supervisore.

COMUNICARE: L'abilità di assicurare comprensione per tutti.

Il capo portiere, come capo servizio, non deve mai farsi coinvolgere dagli affari personali dei suoi subordinati, tuttavia essi devono sentirlo vicino e considerarlo un membro del gruppo. Le sue strategie sono: facilità di comunicazione, riconoscimenti personali, supportarli nello sviluppo della loro carriera.

PROGETTARE: L'abilità di identificare il compito chiave da compiere.

Un portiere efficiente, deve progettare piani e stabilire priorità per soddisfare gli obiettivi nel suo lavoro. Deve assegnare risorse da utilizzare efficientemente.

L'organizzazione è la maggior chiave per il successo. Il capo portiere deve avere una buona conoscenza del suo reparto, dei bisogni dell'albergo in cui lavora e dei suoi subordinati, per garantire un efficace svolgimento del suo lavoro. Deve organizzare bene il suo reparto per offrire un ottimo servizio 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, così da soddisfare la natura delle più inaspettate richieste. Deve disporre ed assegnare risorse in modo che esse vengano utilizzate efficacemente da ogni singolo membro del suo team.

PRIORITA': L'abilità di distribuire compiti a seconda dell'importanza.

In un grande albergo di città, il personale nel reparto portineria lavora sotto pressione dal mattino presto fino a tarda sera. Pertanto è ancora una volta responsabilità del portiere distribuire i compiti in base al livello d'importanza e complessità garantendo così la qualità del servizio.

CONTROLLARE: L'abilità di sorvegliare ammonire e comminare sanzioni disciplinari

Controllare, sorvegliare e ammonire è il compito di ogni supervisore ed è suo dovere comminare sanzioni disciplinari quando è necessario.

INFORMAZIONE / ESTRAZIONE

L'abilità di ricavare tutte le necessarie informazioni da una larga varietà di risorse. memorandum, rapporti documentati in relazione ai compiti.

Una buona informazione è una strategica risorsa per un capo portiere. Il suo dovere è di ricavare tutte le informazioni possibili e necessarie da ogni fonte, che saranno trasmesse ai suoi subordinati che eventualmente le useranno a beneficio del cliente.

VALIDITA' DI UN' ASSERZIONE

L'abilità di stabilire la verità di una affermazione.

Ci sono situazioni in cui la verità deve essere stabilita, con conseguenti provvedimenti disciplinari da prendere. Un buon portiere deve essere capace di stabilire la verità in situazioni controverse.

CAPITOLO 24

PRENOTAZIONI SU LINEE AEREE

Fino ad una dozzina di anni fa le prenotazioni su linee aeree, venivano effettuate attraverso le agenzie di viaggi telefonicamente. Oggi la maggioranza di queste prenotazioni si fanno direttamente via internet.

Per far questo un portiere d'albergo dei nostri giorni deve saper bene usare il computer. Se al portiere gli si chiede di fare una prenotazione o cambiarne una già in esistenza sono richieste le identiche informazioni.

Un portiere per fare una prenotazione on line deve compilare il seguente modulo:

Nome.....Camera.....Data.....
Informazioni per prenotazione voli
Data di partenza
Carrier preferito
Destinazione
Ora preferita
Classe preferita
Posto preferito
Numero di biglietti
Numero di carta di credito
Numero di passaporto etc
Altre informazioni

CAPITOLO 25

PRENOTAZIONI DI CAMERE D'ALBERGO FATTE DAL PORTIERE

In quale circostanza viene chiesto al portiere di fare delle prenotazioni per l'albergo e perché?

1. I clienti regolari oppure i visitatori occasionali che hanno fiducia nel personale di portineria e hanno un buon rapporto col portiere faranno loro tutte le richieste possibili.
2. I clienti regolari erroneamente esclusi o non riconosciuti dalla reception si rivolgono al fedele portiere per un eventuale aiuto.
3. I colleghi delle chiavi d'oro dall' Italia e dall'estero.
4. Clienti inviati dalla reception quando l'albergo è al completo
5. I clienti che chiedono una prenotazione per camere d'albergo in Italia e all'estero.
6. Gli esecutivi dell'albergo chiedono aiuto al portiere per prenotazioni di camere per proprio conto, per gli associati ed amici, dall' Italia e dall'estero.

PROCEDIMENTO PER PRENOTAZIONI

1. Registro del portiere
 2. Consegna del diario al portiere
 3. Registro delle prenotazioni dell'albergo.
-
1. Tutte le richieste di prenotazioni devono essere scritte sul registro giornaliero del portiere, in modo che lui ne sia sempre informato.
 2. Assicurarsi che tutti i dettagli siano stati registrati come: tipo di camera, data e ora di arrivo, durata del

- soggiorno, telefono, fax o numero di telex, dettagli del volo.
3. Per prenotazioni personali compilare uno speciale formulario e passarlo all'ufficio prenotazioni.
 4. Chiedere fax di conferma e numero di carta di credito, in caso di accettazione dell'offerta.
 5. Registrare la prenotazione nel libro dell'albergo.
 6. Se l'albergo è al completo, scusarsi con il cliente per l'inconveniente rimandando ad una prossima occasione la sua gradita presenza.
 7. Registrare i dettagli della richiesta nel libro delle prenotazioni dell'albergo contrassegnata(RQ)annotando le decisioni da prendere. Scrivere gli stessi dati anche nel diario.
 8. Trovare alternative prenotazioni in altri alberghi e indicarle nel diario.
 9. Bisogna sempre cercare di accontentare il cliente i vari tentativi vanno segnalati nel diario.
 10. Consigliare il cliente di richiedere la conferma con un fax.
 11. Bisogna sempre raccomandare per primo un albergo della propria catena se c'è nella città richiesta.
 12. La raccomandazione deve essere di un albergo della stessa categoria preferibilmente uno di quelli con cui si hanno interessi di scambi.
 13. Registrare i dettagli nel libro delle prenotazioni .
 14. Se l'albergo scelto ha un ufficio in città, telefonare e fare la prenotazione. Se la richiesta è urgente, mandare un commissioniere a prendere la conferma per iscritto, facendo pagare al cliente il costo delle spese.
 15. Se l'albergo è pieno oppure non c'è un ufficio di rappresentanza in città, spedire un fax, oppure un telex o meglio ancora, telefonare personalmente al collega portiere dell'albergo prescelto.

16. Il collega si comporterà sicuramente nel nostro stesso modo in circostanze simili, vedi cap. 6 e 7.
17. Informare il cliente e mettere sul conto l'addebito delle spese. Un biglietto da visita col nome del collega e i dettagli della prenotazione saranno di aiuto.
18. Se il cliente desidera avere un'auto che l'attende all'aeroporto, telefonare al collega portiere dell'altro albergo.
19. Per prenotazioni nella propria catena di alberghi, contattare l'ufficio prenotazioni internazionali in albergo e prenotare. Bisogna sempre ottenere una conferma scritta da dare al cliente. Registrare il tutto sul libro delle prenotazioni dell'albergo..
20. Se il suddetto albergo è pieno, mandare un fax al portiere chiedendogli aiuto.
21. Se non è possibile prenotarlo, bisognerà suggerire al cliente un albergo alternativo e prenotarlo.
22. Bisogna sempre informare il cliente del progresso.

Ogni membro della portineria deve essere capace di dare una risposta alle richieste di prenotazione in qualsiasi ora del giorno o della notte.

Preparare una lista mensile di tutte le prenotazioni ottenute nel proprio albergo e negli alberghi della stessa catena.

CAPITOLO 26

L'USO DEL TELEFONO

Tre o quattro linee telefoniche con collegamenti interni ed esterni sono necessarie al banco del portiere in un grande albergo, anche un numero speciale dovrebbe essere a disposizione di chi senza passare per la trafila del centralino voglia mettersi direttamente in contatto con il portiere evitando così inutili perdite di tempo: agenzie di viaggi, compagnie aeree, operatori turistici etc.

Il continuo squillare del telefono, può essere a volte noioso, ma il portiere non può farne a meno.

L'arte di usare il telefono è di assoluta necessità per tutti gli impiegati dell'albergo e tutti devono saperlo usare.

L'arte di usare il telefono si basa su due qualità, senso comune e cortesia, non bisogna dimenticare che dall'altro capo della linea telefonica c'è un essere umano, Non bisogna mai mettere il ricevitore fuori posto, ne tanto meno sollevarlo e rimmetterlo a posto senza rispondere, interrompendo la linea completamente.

Quando si risponde al telefono bisogna sempre dichiarare il proprio nome e quello del reparto, aggiungendo le frasi di cortesia quali: buongiorno, buon pomeriggio o buonasera, aggiungendo la frase, cosa posso fare per lei? In una conversazione telefonica si devono usare le dovute cordialità. E' essenziale quindi parlare piano scandire le parole, e fare lo spelling per termini difficili da comprendere. Tutti i messaggi telefonici andrebbero riletti per assicurarsi che siano stati compresi correttamente, con particolari attenzioni a nomi, indirizzi e numeri. In momenti di particolare traffico telefonico i clienti interni o esterni chiamano per avere informazioni non sempre disponibili al momento In queste occasioni è pratica normale chiedere al

cliente di lasciare il suo numero di camera, in modo da poterlo richiamare al più presto e soddisfare così la sua richiesta.

CONSIGLI PRATICI

1. Chiamate private devono essere fatte soltanto in caso di emergenza. In caso di chiamate personali esse devono essere di breve durata un cliente importante potrebbe essere in attesa di comunicare col portiere.
2. Quando il telefono squilla bisogna rispondere immediatamente e se si è occupati dire gentilmente al chiamante di attendere in linea per qualche istante. L'ultima chiamata non deve mai avere la precedenza sulle altre chiamate o conversazioni in corso.
3. Non bisogna mai far troppo aspettare chi telefona e nel caso scusarsi di averlo fatto attendere.
4. Quando si risponde al telefono bisogna sempre essere cortesi e dire: "portiere buongiorno, posso aiutarla?"
5. Esprimersi con chiarezza e cura, cercare di essere brevi e non essere bruschi.
6. Cercare di mantenere un corretto comportamento. Di non mostrarsi mai irritati, impazienti. Il cliente ha fiducia nelle puntuali ed accurate informazioni del portiere perciò bisogna sempre dare la corretta risposta.
7. Per un informazione richiesta, se non si può rispondere immediatamente bisogna, chiedere il nome del cliente il suo numero di camera e se è qualcuno che telefona dal di fuori dell' albergo, chiedere il suo numero telefonico e dirgli che lo si richiamerà al più presto possibile.
8. Bisogna sempre tener presente che il portiere e tutti i membri al banco rappresentano l'albergo." La tua voce" è l'albergo per il cliente, dipende da te se lui rimane contento e soddisfatto.

PAGING

Ci sono tre diversi modi per chiamare un cliente, ma ciò dipende dalla grandezza dell' albergo.

ANNUNCIO

In qualche albergo il paging è ristretto all' area della hall ed è eseguito dal personale di portineria che chiama il nome del cliente con voce alta e chiara solo una volta: "Paging il signor Giovanni Rossi “.

PAGING BOARD

Un modo più elegante per cercare una persona che implica una notevole perdita di tempo è il seguente:

Il nome del cliente viene scritto su un paging board che il page-boy porta in giro per la hall, per le terrazze, per i bar e ristoranti. Il paging board deve essere sempre pulito e il nome chiaramente scritto.

MICROFONO

Certi alberghi trovano più effettivo l'uso del microfono per chiamare i clienti nelle aree interne ed esterne all'albergo. In questo caso la telefonista deve essere consapevole che sta facendo un annuncio pubblico e che tutti i clienti possono sentirlo e pertanto deve essere fatto con molto tatto ed estrema chiarezza.

" Posso avere la vostra attenzione prego, il signor Giacomo Gargiulo è desiderato al telefono. Il signor Giacomo Gargiulo è pregato di contattare il centralino"

La frase " posso avere la vostra attenzione prego" darà la possibilità al cliente di concentrare la sua mente sul

messaggio. Questa chiamata dovrebbe essere ripetuta solo una volta.

Non deve essere mai menzionato il nome del cliente con il numero della sua camera.

Fraasi come: " Il signor Giacomo Gargiulo, camera 305, è pregato di contattare il centralino" è una violazione della privacy e pertanto non devono mai essere usate.

MESSAGGI PROCEDIMENTI E PROCESSI

Nella maggioranza degli alberghi moderni si possono aggiungere messaggi nei folio della casa così come in quelli delle prenotazioni. Questi possono essere messaggi completi oppure solo una notifica oppure una lettera dal portiere o anche un" messaggio dal centralino" Il sistema di messaggi computerizzati riguarda tutti i reparti che hanno accesso ai computer e.g. se questo dovesse concentrarsi in un solo reparto la cosa diventerebbe difficile perché a volte un terminal può essere bloccato, mentre è in corso l'entrata di un messaggio. Per assicurarsi un buon sistema è raccomandabile installare una piccola stampante, ogni messaggio verrà riportato su speciali moduli in triplice copia : una copia per il cliente da mandare in camera, una per la casella al banco del portiere ed una di riserva da rimanere nella stampante. Il rotolo con i messaggi potrà essere depositato in un cassetto speciale a futura memoria.

VELOCITA'

Quando si stampa un messaggio, informazioni come il nome del cliente e il numero della camera non devono essere ripetuti, così il processo diventa più facile e più veloce.

SERVIZIO

Ogni cliente deve avere accesso ai suoi messaggi. Un messaggio scritto a mano si può consegnare in camera ed una copia può essere disponibile al banco del portiere in qualsiasi momento.

SPELLING

A	Ancona	N	Napoli
B	Bologna	O	Otranto
C	Como	P	Palermo
D	Domodossola	Q	Quarto
E	Empoli	R	Roma
F	Firenze	S	Savona
G	Genova	T	Torino
H	Hotel	U	Udine
I	Imola	V	Venezia
J	Jesolo	W	Washington
K	Kursal	X	Ics – Xantia
L	Livorno	Y	York
M	Milano	Z	Zara

SICUREZZA

Ogni messaggio verrà stampato immediatamente per non andare perduto.

FACSIMILES -E-MAIL - LETTERE - ESPRESSE - E COMUNICAZIONI

Ci sono due importanti regole quando si ha a che fare con questo tipo di corrispondenza, innanzi tutto controllare sempre se il destinatario è residente in albergo oppure deve ancora arrivare prima di accettare la consegna, e poi registrare la consegna in un libro speciale come quello delle raccomandate.

L'intento di mandare articoli con questo metodo di posta è la velocità, pertanto è anche importante informare il cliente della consegna nel più breve tempo possibile.

Un messaggio telefonico per un cliente deve essere consegnato immediatamente, e se il cliente è fuori, la copia del messaggio deve essere consegnata in camera. il formulario predisposto con la voce "si prega contattare il portiere" invita il cliente a ritirare dalla portineria i messaggi per lui. Anche il portiere conserva una copia del messaggio nella casella predisposta.

ALBERGHI NON COMPUTERIZZATI

In alberghi non computerizzati il sistema dei messaggi dovrebbe essere centralizzato in modo da evitare qualsiasi errore per il cliente. Il reparto più idoneo è quello del portiere in quanto è in contatto sia con la persona fisica che con quella al telefono. Un telefono separato per messaggi, con un numero speciale, dovrebbe essere dato in dotazione ai clienti per le loro telefonate private.

NOTIFICA E CONSEGNA

Il più comune sistema per notificare al cliente messaggi per lui è l'uso di una minuscola luce rossa sul telefono che lampeggia per attirare la sua attenzione. Si può migliorare il servizio avvertendo il cliente della giacenza di posta per lui e inviargliela in camera. Negli alberghi dove ci sono queste luci rosse sul telefono non è necessario il servizio in camera mentre per quelli sprovvisti di tale sistema apprezzeranno l'invio della posta in camera mentre quelli senza troveranno questo sistema assolutamente apprezzabile.

CAPITOLO 27

PROCEDIMENTO PER ARTICOLI DA PRELEVARE DAL PORTIERE

I clienti a volte lasciano lettere, pacchi ed altri articoli da far prelevare in portineria da altre persone.

Questa operazione deve essere registrata chiaramente in modo che l'articolo possa essere ritrovato con facilità in qualsiasi momento e con una semplice firma si ottiene la consegna.

Articoli normalmente depositati sono :

Lettere e pacchi, Vini e liquori, Articoli di natura deperibile come cibo etc. Valori.

Un libro di ADP è predisposto per questo proposito secondo il seguente schema:

Data	Nome	Descrizione del prodotto	Ubicazione	Nome di chi preleva l'ADP	Firma

Scaffali con i numeri 1 a 10 sono normalmente messi a disposizione in portineria. Articoli di grosse dimensioni vengono immagazzinati nel reparto bagagli.

Quando un cliente da un articolo da consegnare bisogna chiedere quanto segue :

1. E' un articolo di valore?
2. Si può tenere lungo tempo, non è per caso cibo?
3. E' un articolo fragile?
4. Nome e numero della camera del cliente!

5. Nome della persona che viene a ritirarlo ed il numero del telefono e l' indirizzo se possibile
6. Data, scrivere sul pacco le risposte. Se non si può scrivere sul pacco usare le etichette da incollare per questo proposito.
7. Da registrare nel libro (ADP) in maniera conforme.
8. In caso ci fossero tanti pezzi piccoli da custodire, impacchettarli oppure usare una busta grande
9. Per articoli di valore, da mettere in cassaforte. Scrivere un biglietto di cross reference che indica dove è depositato l'articolo.

ARTICOLI PORTATI A MANO

Mantenere un registro correttamente per trascrivere tutti gli articoli che arrivano per i clienti dell'albergo. è di estrema importanza ogni modulo deve essere compilato prima che l'articolo venga mandato da un page-boy in camera dal cliente.(Vedi modello sottostante). Quando borse e sacchetti da shopping, pacchi e buste grandi arrivano per i clienti, il nome e il numero della camera deve essere trascritto immediatamente dopo aver controllato l'esattezza del nome sul computer.

ARTICOLI A MANO	
Data	
Nome	
Camera	
Articolo	
Da	
Ora	
Page Boy	
Firma	

PROCEDIMENTI DI OGGETTI TROVATI E SMARRITI

OGGETTI SMARRITI

Le norme legale riguardanti la perdita di oggetti di proprietà del cliente è governato dall'atto di proprietà dell'albergo, del 1956. L'atto dichiara che un proprietario d'albergo può, in certe circostanze, essere responsabile di dover a qualsiasi perdita di oggetti di proprietà del cliente, pur non essendo essi stessi e il personale in generale responsabili. Queste responsabilità da parte dell'albergo si limitano tuttavia e sono solo per quei clienti che hanno soggiornato in albergo.

- a) L'indennizzo è' limitato a 75 euro per ogni articolo ed un totale di 150 euro nel caso di ogni cliente, ad eccezione degli oggetti depositati in sicura custodia.
- b) Non copre veicoli e macchine di qualsiasi genere o per qualsiasi articolo lasciato in esse.

OGGETTI TROVATI

In caso di oggetti ritrovati l'albergo, dovrà risalire al proprietario e inviargli a sue spese l'oggetto ritrovato. In pratica la maggioranza degli oggetti trovati devono essere consegnati al più presto possibile alla governante che terrà un registro adatto a questo scopo.

Oggetti di valore devono essere consegnati immediatamente all'addetto della sicurezza in albergo, che inizierà le indagini atte ad individuare il proprietario. Questa pratica talvolta richiede l'intervento della polizia.

Tutti gli oggetti consegnati alla governante o all'ufficio di sicurezza, saranno tenuti in un posto sicuro e i dati registrati nel libro oggetti smarriti.

Oggetti trovati normalmente vengono tenuti in consegna per un minimo di tre mesi prima di disfarsene, per quanto riguarda gli oggetti di valore superiore al normale potranno essere trattenuti per un più lungo periodo a secondo le circostanze. La direzione dell' albergo deve sempre essere consultata prima che la governante o la sicurezza si disfino di questi oggetti. Bisogna fare una particolare attenzione ed assicurarsi che qualsiasi richiedente sia la persona giusta a cui dare gli oggetti. In nessuna circostanza si possono trattenere oggetti trovati in reparti speciali. Per esempio, dei vestiti depositati in lavanderia per un lavaggio a secco e dimenticati devono subito essere registrati in un libro speciale custodito dall'ufficio della lavanderia.

CAPITOLO 28

BIGLIETTI PER TEATRO E PRENOTAZIONI FERROVIARIE.

La compera dei biglietti del teatro e spesso uno dei compiti del portiere.

L'esperienza sulle prenotazioni e sugli acquisti di biglietti è di grande aiuto per il portiere specialmente quando ci si deve rivolgere per l'acquisto ai bagarini.

Se un cliente desidera ordinare biglietti al normale prezzo di costo, bisogna sempre farsi dare un'alternativa in caso che quello scelto non sia disponibile. Per le prenotazioni compilare l'apposito modulo di richiesta .

(Vedi pagina seguente) :

titolo dello spettacolo, numero dei biglietti richiesti, data, matinèe o spettacolo serale, nome del cliente e numero di camera.

E' essenziale informare il cliente che una volta comprati, i biglietti non si possano restituire .E' importante, farsi firmare dal cliente il modulo di richiesta, per evitare qualsiasi contestazione.

**AUTORIZZAZIONE PER LA COMPERA DI
BIGLIETTI PER IL TEATRO**

**AUTORIZZAZIONE PER LA COMPERA
DI BIGLIETTI PER IL TEATRO**

Nome del cliente

Numero di camera

Spettacolo

Data

Serali/matineé

Numero di biglietti

Massimo prezzo

Portiere

Firma di cliente

CONSIGLI PRATICI

In generale le condizioni per la vendita dei biglietti per il teatro sono le seguenti :

- 1.- La direzione del teatro riserva il diritto di :
 - a) Rifiutare l'ammissione al teatro e prendere le dovute azioni per rinforzare questo diritto.
 - b) Cambiare la rappresentazione o il cast in casi di malattia o per causa di forza maggiore.
- 2.- I biglietti possono essere cambiati o rimborsati ,solo in caso che la rappresentazione venga annullata o interrotta entro la prima parte dello spettacolo.
- 3.-Non si accede in sala a spettacolo iniziato.
- 4.-Non è permesso assistere alla rappresentazione senza posto a sedere.

PRENOTAZIONI FERROVIARIE

Per prenotazioni in treno per destinazioni particolari,è necessario avvalersi della consulenza di un'agenzia di viaggi. Queste si possono inizialmente fare telefonicamente e poi mandare un commissionario a ritirare i biglietti.

Sarebbe di grande aiuto avere una lista per questo proposito.

1. Qualificarsi.
2. Esatto numero di posti da prenotare.
3. Classe, tipi di biglietti e data di viaggio

Raccolta di informazioni :

- a) Orari ferroviari
- b) Stazione di partenza
- c) Dettagli amministrativi

1. Dopo la prenotazione ricordare sempre al cliente il numero dei posti riservati la data e l'ora di partenza
2. Nome corretto della stazione.
3. Per motivi amministrativi, è necessario a volte dare un' anticipo in caso di tariffe speciali e informare il cliente delle eventuali restrizioni.
4. Partenza e destinazione da: a:
5. Dati sul passeggero
6. Richieste (prenotazione posti)
7. Confermare la prenotazione fatta dall'agenzia per evitare errori.

Il portiere dovrà sempre consigliare al meglio il proprio cliente e ricordargli i servizi che offre l'albergo: quali prenotazioni di camere d'albergo, rent a car, sightseeing etc

MODULO PER PRENOTAZIONI FERROVIARIE

Data del prenotazione		
Nome del cliente		
Numero di camera		
Destinazione		
Data del viaggio		
Biglietto	Andata	Ritorno
Classe	Prima	Seconda
Wagon Lit		
Stazione		
Ora di partenza		
Ora di arrivo		
Portiere		

PRENOTAZIONI PER FERRY BOAT

La prenotazione del ferry boat si può fare direttamente all'ufficio di navigazione, ma siccome il procedimento della prenotazione è pressappoco uguale a quello del treno , sarà opportuno rivolgersi alla stessa agenzia di viaggi.

Modello di prenotazione da trasmettere all'agenzia di viaggi.

PRENOTAZIONI PER FERRY BOAT	
Data della prenotazione	
Nome del cliente	
Numero di camera	
Destinazione	
Data del viaggio	
Tipo di barca	Ferry Hovercraft
Porto d'imbarcazione	
Targa del veicolo	
Tipo di veicolo e lunghezza	
Ora di partenza	
Ora di arrivo	
Portiere	

CAPITOLO 29

PROCEDURA PER RECLAMI

In caso di reclami Sbrogliare certe situazioni e riuscendo a placare l'ira del cliente ha i suoi vantaggi. Nessuno ama trovarsi in simili situazioni, purtroppo a volte i reclami sono all'ordine del giorno e quindi occorre una persona che abbia una grande esperienza in tale campo.

I reclami sono sempre fatti con convinzione dal cliente anche se a volte non pertinenti.

Reclami che vengono corretti con prontezza sono utilissimi nel dimostrare che l'albergo ha veramente a cuore il benessere dei clienti. E' molto meglio sentire che un cliente dichiara che il loro reclamo è stato risolto con efficienza e immediatezza, che sentirsi dire che non metteranno più piede nell'albergo. La maggioranza del personale passa i reclami al direttore, in quanto essi non sono di loro competenza. Con un training adeguato il personale sarà in grado di ascoltare i reclami dei clienti e rispondere con efficienza e prontezza.

E' molto importante ricordare che è più facile e remunerativo mantenere un cliente che reclutarne uno nuovo, così ogni volta che si riesce ad acquietare un cliente si contribuisce al profitto della compagnia. In più è mia esperienza che, una volta riusciti a risolvere un problema il cliente stesso diventa un amico, qualcuno che ha fiducia in te, la sua lealtà per te e la tua compagnia è aumenterà e non diminuirà.

Il personale che riesce ad acquietare clienti che reclamano sono gente attiva e il training per reclami dei clienti è un

beneficio per il membro del personale, per il cliente, il reparto e te stesso.

CONSIGLI PRATICI

A) ASCOLTARE

E' necessario che il cliente sfoghi la sua ira per ritrovare la calma.

Ascolta attentamente. Gli devi la tua attenzione. Hai bisogno di capire i fatti.

B) RECLAMO SERIO

Non perdere tempo, chiama subito il tuo direttore.

C) RICONOSCI IL RECLAMO

Considera il reclamo positivamente. Il cliente l 'ha portato alla tua attenzione perché vuole che tu faccia qualcosa a riguardo.

D) SCUSARSI

Scusarsi per gli inconvenienti causati al cliente. Scusarsi è sempre importante, anche quando si ha ragione .

E) PRENDERE AZIONE

Cerca di rimediare al danno, prendi nota dei dettagli e confrontati con i tuoi colleghi. Se la cosa non si può risolvere, bisogna offrire al cliente un adeguata alternativa.

F) TIENI IL CLIENTE INFORMATO

Se occorre del tempo per ovviare al danno, riferisci dell'accaduto ai tuoi superiori, tieni il cliente informato di quello che stai facendo. Qualsiasi cosa fai non tenere il cliente all'oscuro.

G) RINGRAZIA IL CLIENTE

Ringrazia il cliente per la sua comprensione e la sua collaborazione

CORTESIA E AMICIZIA

L'attività di tutto il personale è molto importante per la funzione di ogni reparto e pertanto va valorizzata. Il portiere dovrebbe assumersi questo compito in quanto conosce a fondo gli addetti al suo reparto .

Ogni direttore d'albergo di grande esperienza sa quanto conta la qualità del servizio per mantenere alta la reputazione di un albergo di prima classe. Dal mio punto di vista i direttori dovrebbero manifestare comprensione e interesse allo status del loro personale. Il personale ha bisogno di conferme e di sentirsi riconosciuto per le mansioni che svolge. Un nuovo impiegato per esempio dopo una prima fase di entusiasmo senza i dovuti riconoscimenti può trovare l'impiego poco interessante e quindi trascurarlo completamente.

L'attitudine e il comportamento sono direttamente proporzionali all'interesse provato nei confronti del lavoro svolto.

I fattori che possono influenzare le attitudini sono:

conoscenza del lavoro, buona preparazione tecnica, meeting di comunicazione, comprensione, fiducia, cortesia e amicizia, buona educazione e istruzione dei vari capi reparto.

In conclusione: scortesia ed apatia sono le tendenze dei nuovi tempi. Se i datori di lavoro siano essi albergatori oppure proprietari di enti pubblici riuscissero a garantire ambienti stimolanti, sicurezze economiche e possibilità di avanzamenti di carriera, forse si potrà tentare di invertire la crisi di costume in atto nella nostra società.

BODY LANGUAGE

La decodificazione del linguaggio del corpo, "body language" può essere di grande aiuto per il personale alberghiero.

Joe Hyam, direttore editoriale del giornale Inglese "The Caterer" di Londra, pubblicò molti anni fa un articolo sul body language, che trovo molto interessante.

Nello specifico da quando gli scienziati hanno iniziato a studiare il linguaggio del corpo si è arrivati a comprendere anche il linguaggio del pensiero. Esempi osservando come si sta in piedi o seduti, o come vengono usati gli arti del corpo, gli occhi, le mani, il movimento della testa, si può essere in grado di valutare con chi si ha a che fare. Purtroppo questa branca della scienza è raramente, contemplata, tra i programmi di training.

Il linguaggio del corpo trasmette inconsapevolmente stati d'animo non sempre positivi che possono ripercuotersi negativamente sul nostro comportamento e di riflesso sulla qualità del servizio. L'aspetto del linguaggio del corpo trattato nei training si riduce ad una semplice esortazione al sorriso da parte del personale. Sorridere però non è abbastanza. Un gelido sorriso, un freddo automatico buongiorno non metteranno a proprio agio il cliente.

Una conoscenza del body language può essere utile per coloro che vogliono fare un buon lavoro e li aiuterà nel loro approccio col cliente dando loro un convinto benvenuto e li aiuterà a decifrare l'umore del cliente onde evitare malintesi.

L'idea è quella di far sentire i clienti come ospiti invitati a trascorrere il loro soggiorno in un albergo speciale, e che ogni membro del personale è lì a sua disposizione per soddisfare ogni loro desiderio. Questo non è una cosa facile da raggiungere, particolarmente in un grande albergo, Bisogna tener presente anche che devono essere dedicate a tutti le stesse attenzioni senza alcuna discriminazione. Il compito del portiere è di assistere i clienti e mai criticarli. Sarebbe opportuno mostrare un' interesse particolare anche soltanto salutandoli con il loro nome nel dargli il benvenuto di ritorno.

DISCIPLINA

Il capo portiere deve dirigere e coordinare il lavoro degli addetti al suo reparto. La disciplina e il rispetto sono la chiave del successo e parte integrante del lavoro. E' naturale che il capo portiere diriga ed esiga rispetto, comportamenti corretti, adatti alle situazioni e ottime prestazioni

Il portiere deve correggere gli eventuali errori prima di biasimare o punire qualcuno. E' essenziale trattare il personale con equità, e dare il buon esempio.

In casi in cui un dipendente non si comporti a dovere, è compito del portiere richiamare il soggetto al rispetto delle regole e a comportamenti più consoni. In un colloquio privato con lo stesso, tratterà il problema apertamente dandogli la possibilità di giustificarsi e se necessario adotterà eventuali ammonizioni o sanzioni, informandolo di ulteriori restrizioni in caso di altri inadempimenti.

Fortunatamente i giorni in cui si poteva licenziare il personale anche per un nonnulla sono passati tuttavia oggi è molto difficile punire gli inadempienti per piccole inadempienze. Ovviamente per casi molto gravi la direzione dovrà esserne informata e prendere i dovuti provvedimenti. e nei casi di inqualificabile cattiva condotta e di grave mancanza di rispetto proporlo per un licenziamento.

CONSIGLI PRATICI

1. Preparare una lista di regole comportamentali per la buona gestione del reparto.
- 2 La disciplina come mezzo educativo e non punitivo.
- 3 Assicurarsi che le regole siano rispettate da tutto il personale.
- 4 Non comportarsi in modo dittatoriale, non produce effetti.
- 5 La disciplina come strumento di auto correzione e di miglioramento personale per correggere quello che è sbagliato piuttosto che attribuire lo stigma del biasimo
- 6 Stabilire il giorno e l'ora del colloquio e precisando che si tratta di motivi disciplinari.

Il sanzionato può appellarsi entro cinque giorni dal giorno della notifica.

Questo è soltanto una piccola linea di guida, per qualsiasi controversia ci si deve attenere al contratto collettivo di lavoro. Bisogna rendersi conto che i contratti di lavoro variano da un stabilimento all'altro ed è in un contratto dove le misure disciplinare sono elencate.

CAPITOLO 30

REPARTO SALES

Il ruolo del reparto sales e marketing è molto complesso da poter essere trattato in poche pagine: Diversi libri sono stati scritti, sull'argomento specialmente in quest'ultimo ventennio e disponibili in libreria. La mia intenzione è quella di descrivere in breve il reparto sales e marketing di un grande albergo.

L'obiettivo di questo reparto è di promuovere le camere d'albergo a nuovi potenziali clienti.

MARKETING

In qualsiasi grande albergo e in particolare in quelli facenti parti di una catena, c'è un marketing manager. Il suo lavoro consiste in quello di cercare nuovi clienti per l'albergo. Se il suo lavoro è ben svolto l'albergo non potrà che trarne vantaggi.

L'eventuale successo raggiunto dalla politica del marketing manager può andare in fumo se non sorretta da un servizio efficiente e di qualità di tutto il personale.

DIRETTORE DEL SALES

Il lavoro del direttore addetto al sales consiste nella coordinazione dell'intero reparto vendite per assicurare il successo delle vendite. E' anche responsabile per lo sviluppo del marketing e svolge regolari meetings con i capi reparto.

TOUR AND GROUP CO-ORDINATOR

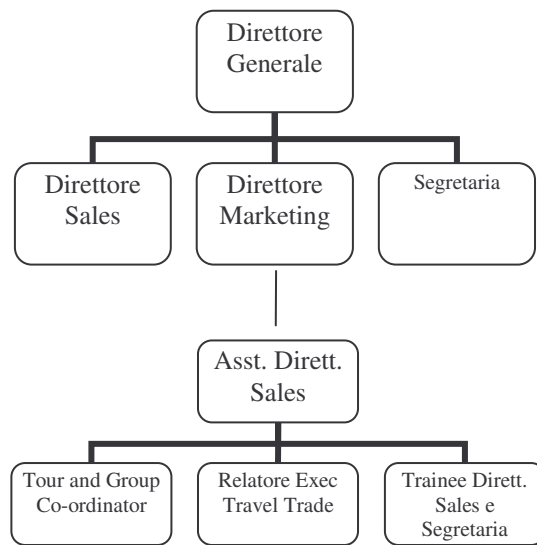
Il business con i gruppi di turisti varia da un albergo all'altro. In alcuni alberghi il totale delle camere a disposizione dei gruppi si aggira intorno al 20/ 25 per cento e perciò è molto interessante economicamente. Da aggiungere anche il business del reparto banchetti. E' compito del tour and group co-ordinator di avere contatti soprattutto con la reception per assicurarsi che il soggiorno dei gruppi sia efficiente e scorrevole.

THE ACCOUNT EXECUTIVE

La persona che svolge questo lavoro è coinvolto nella ricerca e nello sviluppo di nuovi business. Egli intrattiene buoni rapporti con potenziali clienti.

Il reparto sales si occupa di gestire un minimo di camere, da offrire come esecutive business service(EBS)"servizi per particolari uomini d'affari" a prezzi speciali in base alle notti passate in albergo. I membri della brigata sales intervistano i gruppi di clienti in uscita per conoscere le loro opinioni sui servizi offerti.

LA STRUTTURA DEL REPARTO



ALTRI REPARTI COINVOLTI NELLA PROMOZIONE DI SERVIZI - PRENOTAZIONI E RECEPTION

L'impiegato della reception è per molti clienti, il primo contatto con l'albergo.

Per questa ragione deve conoscere perfettamente l'albergo ed essere convinto ed entusiasta assertore degli ottimi servizi offerti dallo stesso.

Il personale della reception durante il check in ha l'opportunità di promuovere le offerte dell'albergo e pubblicizzare anche altre tipologie di camere.

GUEST RELATIONS MANAGER

Il direttore addetto al "guest relations " è come un'ospite dell'albergo e il suo compito concerne nel rappresentare la direzione in caso di reclami da parte dei clienti L'addetto alle guest relation deve prestare la massima attenzione e soddisfare così le aspettative dei clienti.

LA GOVERNANTE

Il ruolo della governante è come quello del direttore di reparto. Ella ha diversi compiti da svolgere in base all'esigenze della casa.

La governante seleziona, insegna e controlla il suo personale affinché lavori in armonia ed efficienza. Si occupa dell'edificio e mantiene in ottimo stato tendaggi, piante, fiori, attrezzature, mobili e servizi.

La governante lavora in co-operazione con i senior ed altri amministratori, possibilmente architetti, decoratori ed altri

specialisti. Il suo compito è di organizzare giornalmente, settimanalmente e periodicamente la pulizia delle camere e delle aree usate dal personale e dagli occupanti della casa. Seleziona, controlla e immagazzina attrezzature per la pulizia e il materiale adatto all'uso .

Ogni albergo deve annoverare tra il suo personale almeno una governante e in caso di superlavoro anche più di una, alla quale viene assegnata la qualifica di capo governante. In grandi complessi alberghieri viene classificata come persona executive, come lo chef de cuisine, il food and beverage manager, il resident manager ed ha il titolo di governante executive.

IL CENTRALINO TELEFONICO

In quasi tutti gli alberghi c'è un centralino. Questo può essere gestito da uno o più addetti, In un piccolo albergo il centralino può essere vicino al banco della reception o del portiere. In grandi alberghi è previsto un vero e proprio ufficio di centralino telefonico.

Il successo di un ben organizzato ufficio telefonico dipende dal capo reparto. Deve avere una buona esperienza nei rapporti con gli utenti, una chiara e gradevole dizione il suo tono deve indicare cortesia e pazienza. Deve essere in grado di trasmettere queste qualità a tutti i suoi sottoposti e dare una prima buona impressione dell'albergo. Il lavoro consiste nel rispondere a tutte le chiamate e passarle alle persone richieste. A volte la linea della camera è occupata, in tal caso il chiamante deve essere invitato gentilmente ad attendere in linea, di richiamare oppure lasciare un messaggio.

Quando le chiamate per i clienti, arrivano e questi sono fuori stanza, si può per prima cosa tentare di localizzare il cliente con il "paging board" nelle aree pubbliche, in caso negativo e il chiamante desidera lasciare un messaggio, si avvertirà il cliente. Questo verrà fatto facendo accendere, la luce rossa inserita sul telefono della camera.

Anche se tutte le camere degli alberghi sono dotate di opuscoli con tutti i codici telefonici internazionali il personale del centralino deve sempre avere a disposizione gli elenchi con i prefissi telefonici nazionali e internazionali.

LA CUCINA

Nei grandi alberghi di lusso lo staff di cucina è diretto da uno chef responsabile di progettare, co-ordinare e controllare gli alimenti e il loro approvvigionamento.

Il numero del personale della cucina dipenderà dai tipi e dal numero di portate a cui provvedere e dal numero di clienti a cui sono destinati. In un grande albergo dove ci sono diversi ristoranti e si deve provvedere a grandi pranzi e cene, a banchetti, a servizi ai piani, a coffee shops e servizi ai saloni. Il personale in cucina, deve essere in grado di preparare differenti portate e specialità.

L'organizzazione della cucina tradizionale e dello stile continentale è fatta in sistemi di sezioni. Lo chef è al comando dell'intera cucina ed è assistito da uno o più secondi chef (sous chef) per l'organizzazione e la supervisione del lavoro che viene ripartito in varie sezioni o parties. Queste seguenti sezioni variano a secondo della grandezza e della specializzazione del personale di cucina: Capo macellaio che prepara tutte le carni, pollami e cacciagione – Poissoniere, che prepara tutti i pesci da cuocere. Garde manger, che prepara tutte le insalate" antipasti e piatti freddi. Rotissiere che prepara tutto quanto concerne gli arrostiti e le grigliate. La sezione dei vegetali, che prepara e cucina tutti i vegetali, pasta e uova. La sezione delle minestre, che riguarda la preparazione delle varie qualità di minestre e zuppe. Patissiere, che prepara i vari dolci, torte e gelati.

Al comando di ogni suddetta sezione c'è uno chef de partie che è specializzato in un particolare settore, lo chef de partie è assistito da uno o più cuochi assistenti (commis).

Nei grandi alberghi ci sarà un cuoco per la prima colazione, uno per la notte e uno per il personale. Sotto la giurisdizione dello chef ci sono altre sezioni le quali non

fanno parte della cucina centrale ; un coffee shop, un grill room o un ristorante cinese, che necessita di preparazione per le loro specialità hanno bisogno di cucine separate.

La cucina è un reparto fondamentale dell'industria alberghiera ed è superfluo dire che è necessaria una grande organizzazione per co-ordinare gli sforzi di tutto il personale per il successo dell' impresa.

RISTORANTI E BANCHETTI

Nei grandi alberghi normalmente c'è più di un ristorante. Ogni ristorante avrà la sue specialità. Il personale di un ristorante consiste: in un direttore con tutta le responsabilità per la sua organizzazione e in un capo cameriere (maitre d'hotel) che oltre ad assegnare il posto ai tavoli, darà il benvenuto ai clienti.

I ristoranti sono divisi in sezioni, ognuna di esse consiste di un numero di tavoli predisposti ad accogliere 20/ 25 clienti. Ognuna di queste sezioni ha uno chef de rang che annota le ordinazioni dei clienti e le trasmette in cucina tramite un commis, che a sua volta ritornando col cibo ordinato aiuterà il suo capo a servirlo. I commis debarasseur sono usualmente apprendisti che imparano a diventare camerieri, questi aiuteranno a pulire e portar via i piatti sporchi e tutto ciò che ritorna in cucina. Spesso questi commis fanno il lavoro per due e anche tre sezioni, dipende dalla grandezza della sezione e dal numero dei clienti da servire.

Il servizio dei vini e di altre bevande in un grande ristorante viene fatto da un o più addetti ai vini detto (sommelier) che soddisfa le richieste delle varie sezioni. E' assistito nel suo lavoro da un commis il quale si occuperà di prelevare dalla cantina vini e bevande da servire ai tavoli.

Coffee shop e servizi ai saloni, sono luoghi dove è possibile ordinare, sandwiches, tè, caffè, dolci ed altre bevande. Spesso questo servizio viene offerto 24 ore al giorno. Il personale addetto a tali sezioni normalmente è dato da stewardesses sotto la guida di un supervisore.

Molti alberghi allestiscono banchetti. Questo termine sottintende un'insieme di funzioni private, quali conferenze, matrimoni, pranzi e cene ufficiali e serate danzanti. In grandi alberghi il reparto banchetti è organizzato da un direttore, dai suoi assistenti e da diverse segretarie, che si occupano del lato amministrativo. Gli assistenti aiutano ad organizzare la scelta dei menù, il tipo di servizio richiesto, prendono gli ordini, arrangiano composizioni floreali, prenotano orchestre e cabaret se richieste e assicurano che il personale delle funzioni sia adeguato.

Generalmente l'albergo impiega un maitre a tempo pieno la cui responsabilità è di reclutare e controllare tra tante altre cose i camerieri extra ingaggiati e pagati per le ore di servizio prestato. La maggioranza dei direttori di banchetti hanno una lista di camerieri extra disponibili in qualsiasi momento. Il vantaggio di tale lista è che il personale extra è già a conoscenza dei metodi usati in quell'albergo.

Normalmente il direttore del food and beverage dirige tutti i seguenti reparti : ristoranti, bar, servizio ai piani, coffee shop, banchetti e cucina. Così come gli alberghi variano per grandezza e servizi cambia anche la composizione del personale e dei reparti. In alberghi da 500 a 1000 camere il reparto banchetti è separato dal reparto food and beverage con propri direttori e personale.

INGEGNERI

La presenza del reparto ingegneri in grandi alberghi garantisce il funzionamento degli equipaggiamenti ,caldaie, elettricità etc. e le relative riparazioni.

Il reparto è diretto da un capo ingegnere assistito da due o tre supervisori che controllano le attività dei meccanici, dei pompieri, dei carpentieri, dei decoratori degli elettricisti e degli idraulici. Gli alberghi, naturalmente sono in funzione 24 ore al giorno e il reparto ingegneri deve essere ben organizzato. Tutto il complesso di riscaldamento, luci e aria condizionata deve essere sempre ispezionato, e mantenuto in buone condizioni.

Il capo ingegnere normalmente ha una segretaria responsabile delle faccende amministrative: registrazioni varie, ordini e orari per il personale, consumo, equipaggiamenti, conti e inventari. Il reparto ingegneri deve lavorare a stretto contatto con la governante, per riparare i guasti da lei indicati nelle camere e nelle aree pubbliche di sua responsabilità.

CAPITOLO 31

IL FUTURO DEL PORTIERE

Finora si è parlato del classico portiere d'albergo e di tutto il personale in uniforme di grandi e lussuosi alberghi. Abbiamo parlato dei loro compiti, del loro training e dell'esperienza richiesta ad ogni singolo membro del personale di portineria. Ora desidero spendere qualche riga sulla figura del portiere oramai in totale "crisi" di sopravvivenza e in continua trasformazione alla ricerca di nuovi spazi vitali più aggiornati e più conformi alle reali esigenze di oggi.

Sebbene la professione del portiere d'albergo sia molto articolata con pluralità di cognizioni essa si è appresa finora sul campo per via autodidattica, senza una specifica guida culturale. L'albergo oggi vive tra passato e futuro, tra vecchie e nuove tecnologie. Molte cose sono cambiate, altre si sono consolidate e altre ancora sono state completamente stravolte, fra queste il ruolo del portiere d'albergo.

Oggi il portiere d'albergo deve continuare a svolgere le vecchie mansioni tradizionali aggiornate ai tempi moderni e coadiuvate da una sofisticata tecnologia. Egli non dispensa solo informazioni ai suoi ospiti ma deve fare anche il lavoro del cosiddetto "front office", assegnare camere ai clienti, chiudere i conti, compilare statistiche e condurre l'albergo in assenza dei dirigenti.

Le direzioni hanno già da tempo ridotto il personale in uniforme e continueranno a diminuirlo, questo tende senza dubbio a cambiare il modello di vita del portiere negli anni a venire.

Il futuro del portiere dipenderà dalla gestione delle risorse delle finanze dell'albergo, non c'è dubbio che la direzione vorrà trasformare tutti i reparti, anche quello di portineria, in funzione dell'incremento del business. Anche tenendo conto della riduzione del personale di portineria il prestigio del portiere rimarrà alto. In molti casi il capo portiere diventerà un senior executive, sedendo al tavolo di altri executive nel condurre gli affari nei grandi alberghi del futuro, assicurando prosperità e soddisfazioni ai nuovi clienti.

LE CHIAVI D'ORO

L'unione internazionale dei portieri dei grandi alberghi è un associazione di portieri professionisti con sede a Parigi e con più di 4000 soci in 34 paesi.

Ogni sezione di questa grande organizzazione ha il proprio statuto. La sezione Italiana ne ha uno con 22 articoli e ogni socio deve aderire ai regolamenti di tale statuto. Le mire di questa associazione sono di sviluppare rapporti di amicizia e di solidarietà tra portieri di grandi hotel internazionali e di incrementare un apprendistato all'estero per giovani desiderosi di diventare portieri provvedendo loro con aiuti morali e materiali, di pubblicare e di distribuire circolari relativi alla vita delle sezioni. I loro obiettivi sono di lavorare per lo sviluppo del commercio alberghiero e nell'interesse del turismo in generale. Essi organizzano riunioni e congressi a livello internazionale atte a sostenere e a propagare l'ideale delle "Chiavi d'Oro"..

L'associazione non ha propensioni sociali, razziali, politiche, sindacali, religiose o commerciali. La società delle chiavi d'oro fu fondata in Francia, a Parigi nel 1929 attraverso gli sforzi di Ferdinand Gillet. Altri gruppi dalla Germania, Danimarca, Francia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia e Svizzera furono ammessi a Cannes (Francia) nel 1952, nacque così l'associazione internazionale di portieri d'albergo. Negli anni successivi altre sezioni di altri paesi furono ammessi nell'organizzazione che è cresciuta fino a diventare, in quasi tutti gli angoli del mondo, una grande famiglia.

Le sezioni dei paesi che fanno parte di questa unica associazione sono le seguenti :

Australia - Austria - Belgio - Brasile - Canada - Cina -
Danimarca - Filippine Finlandia - Francia - Germania -
Gran Bretagna - Grecia - Hong-Kong - Irlanda Israele -
Italia - Lussemburgo - Olanda - Malasya - Marocco -
Messico - Norvegia - Nuova Zelanda - Portogallo -
Repubblica Cheka - Romania - Russia - Singapore Spagna -
Stati Uniti - Svezia - Svizzera - Ungheria.

Ognuno di questi 34 paesi ha un presidente, un vice
presidente, un segretario, un tesoriere, uno o due delegati
internazionali e tre consiglieri.

Quali sono le qualifiche per divenire socio delle Chiavi
d'Oro?

L'iscrizione è limitata a portieri d'albergo che lavorano al
banco nella hall e dal quale provvedono ai servizi per i
clienti.

NEWS

SCUOLA PROFESSIONALE DELLE " CHIAVI D'ORO"

Fondata nel 1984 a Parigi, l'International Concierge Institute (I.C.I.) ha come obiettivo la formazione di giovani ai mestieri della Hall e della Portineria, da inserire nel settore alberghiero internazionale.

La qualificazione e la promozione professionale sono gli scopi prioritari dell'azione intrapresa dall'Union Internationale "les Clefs d'Or" (Unione Internazionale delle "Chiavi d'Oro"), che è stata promotrice di questa iniziativa con la fondazione Ferdinand Gillet. Patrocinata dall'insieme dei grandi gruppi alberghieri internazionali, la scuola delle Chiavi d'Oro è un' istituzione senza scopo di lucro.

Essa contribuisce alla formazione dei giovani, alternando la teoria alla pratica, grazie alla partecipazione attiva delle direzioni generali dei grandi alberghi e dei portieri "Chiavi d'Oro"; favorendo così l'inserimento degli studenti nella professione, sia in Francia che all'Estero, subito dopo i relativi esami di qualifica. L'iscrizione degli studenti è aperta a tutti i cittadini che risiedono nei 34 paesi membri dell'Unione Internazionale delle "Chiavi d'Oro".

I.C.I. France 12, rue Cambon – 75001 – Paris (F)
Tel. (33) 1 42607757 Fax (33) 1 42601744 .

INDICE

	Pagina	
Prefazione	3	
Note dell'autore	4	
Capitolo 1	Il portiere nella storia	6
Capitolo 2	Il ruolo del portiere	8
Capitolo 3	Relazione con altri reparti	16
Capitolo 4	Secondo portiere	26
Capitolo 5	Portiere di notte	27
Capitolo 6	Postman addetto ai pacchi / corriere	36
Capitolo 7	Arrivo e partenza della posta	40
Capitolo 8	Page-Boys	53
Capitolo 9	Vetturiere	58
Capitolo 10	Facchini	64
Capitolo 11	Il Trattamento del bagaglio in arrivo e partenza	73
Capitolo 12	Il reparto del portiere	82
Capitolo 13	Il lavoro del portiere	88
Capitolo 14	Spese intraprese dal portiere e possibile perdita di denaro	99
Capitolo 15	Uso di elenchi telefonici, orari, guide e carte geografiche	102
Capitolo 16	Lista di orientamento e induzione per il reparto portineria	104
Capitolo 17	Il colloquio	109
Capitolo 18	Andamento e induzione del nuovo personale	115
Capitolo 19	Programma di base per il training al lavoro di portineria	120
Capitolo 20	Conoscere il tuo prodotto.	126
Capitolo 21	La Sicurezza e la protezione del personale e dei clienti.	130
Capitolo 22	Training .	135
Capitolo 23	Abilità amministrative	139
Capitolo 24	Prenotazioni su linee aeree	142

		Pagina
Capitolo 25	Prenotazioni di camere d'albergo	143
Capitolo 26	L'uso del telefono	146
Capitolo 27	Procedimenti per articoli da prelevare dal portiere,	154
Capitolo 28	Prenotazione biglietti per il teatro e ferroviarie	159
Capitolo 29	Procedimenti per reclami	165
Capitolo 30	Reparto sales	172
Capitolo 31	Il futuro del portiere	182