



Ristoranti
Bargiornale.it
Guidahotel24

PIANETAHOTEL.it

Login

in

Pianetahotel

Cerca

Agenda

powered by Google
Newsletter

alberghi back office contract food&beverage mercato benessere management eventi di pianetahotel cerco trovo

Bar

SCOPRI LE RICETTE DI MILANO E PALOVA

Bar



Like 0

Tweet 0

Share

G+1 0



Management

Le regole dell'accoglienza

L'arrivo dell'ospite in albergo è un momento cruciale. Le regole da seguire e gli errori da evitare per conquistare il cliente già dai primi minuti

Irene Greguoli Venini

15 Dicembre 2014

La prima impressione conta moltissimo: i comportamenti da mettere in atto quando si accoglie un ospite che arriva in albergo sono un aspetto da non sottovalutare, che influenza positivamente o negativamente l'esperienza presso la struttura e il suo atteggiamento durante il soggiorno. Non fare attendere il cliente, chiamarlo con il suo nome, sorridere quando si saluta, usare un tono di voce rassicurante evitando di essere troppo formali, e dare informazioni chiare senza parlare in modo eccessivamente veloce sono solo alcuni consigli utili per partire con il piede giusto, mettendo a proprio agio l'ospite sin dal suo primo ingresso in hotel.

Un momento cruciale

Quello dell'accoglienza è un momento decisivo perché «determina il giudizio del cliente, migliora o peggiora l'esperienza che avrà, e influenza il suo comportamento che potrà essere favorevole o contrario. Pensiamo a quando un cliente si lamenta per nulla: questo può derivare da un rapporto iniziato male e non da una reale mancanza del personale della albergo», spiega Maurizio Giantin, esperto in formazione, consulenza aziendale per la comunicazione esterna, tecniche di vendita e gestione del cliente.

«L'accoglienza è l'occasione per impostare una buona relazione sin da subito e condizionare positivamente tutto il resto, e costa poco: bastano alcuni accorgimenti per dare una buona sensazione e bendisporre gli ospiti, rendendo le cose più semplici e aiutando a lavorare meglio e con maggiore gratificazione. Teniamo sempre in considerazione che il receptionist è ritenuto un professionista e le aspettative dei clienti sono solitamente alte per questa figura».

Quando una persona arriva per la prima volta in albergo e deve fare il check-in, infatti, entra in un mondo estraneo, dove ogni cosa viene attentamente osservata e posta sotto esame: da qui l'importanza della cura dell'ambiente che si presenta all'ospite al momento del suo ingresso nella struttura. «In questa occasione il cliente è in condizioni di massima sensibilità e tutto ciò che accade vale il triplo - continua Giantin -. È attento al comportamento delle persone in reception, alla gentilezza, all'organizzazione, ai tempi di attesa e a molti altri elementi. Quando rimane in attesa, esplora l'ambiente e anche i più piccoli indizi concorrono al giudizio finale, come l'ordine delle cose, la pulizia, l'aspetto delle sale, le condizioni dei muri e dell'arredamento, gli odori, la temperatura, il rumore e il comportamento delle altre persone».

Segnali di attenzione

La prima regola per partire con il piede giusto è porre attenzione a chi arriva, senza lasciare attendere troppo, perché indisporre. «Se non si è subito disponibili è utile rassicurare il cliente in attesa o fargli un cenno di assenso - osserva l'esperto - per far capire che saremo da lui a breve: si spazientisce di meno e lo rende più disponibile ad aspettare». Inoltre, è buona norma avere un aspetto curato, ed è molto apprezzato se si saluta con il sorriso: «Costa poco e ha un potere enorme, mettendo il cliente sin da subito a proprio agio. L'educazione può non bastare e un atteggiamento eccessivamente formale e distaccato crea soggezione e disagio». Un altro consiglio utile è chiamare il cliente con il suo nome. «Fa piacere perché ci si sente riconosciuti - sottolinea Giantin -, utilizzando durante la conversazione un tono di voce caldo, pacato e calmo, che serve a mettere a proprio agio le persone». È molto gradito, inoltre, se si manifesta interesse alle richieste dei clienti, poiché trasmette considerazione. «Non è sufficiente ascoltare, ma occorre dimostrarsi interessati. Conviene inoltre fornire istruzioni e spiegazioni al cliente in modo chiaro, e non sbrigativo, in modo da non dare la sensazione di volerlo

I Flip Magazine di Pianetahotel



Tutti i Flip Magazine

39ª EDIZIONE
EXPORIVA HOTEL
25 > 28 GENNAIO 2015
Quartiere Fieristico di Riva del Garda TN

INDOOR & OUTDOOR CONTRACT | COFFEE & BEVERAGE | FOOD & EQUIPMENT | ECO & WELLNESS

Le newsletter di Bargiornale

Error loading images. One or more images were not found.

Iscriviti

Tutte le Newsletter di Bargiornale

Abbonati!

Clicca qui per abbonarti a Pianetahotel

Le ultime uscite Archivio copertine

Speciali di Pianetahotel



Tutti gli Speciali di Pianetahotel

liquidare velocemente. Peraltro più si è chiari all'inizio, meno volte l'interlocutore avrà bisogno di chiedere delucidazioni. molta attenzione va posta anche alla cura dell'ambiente e ai fattori di disturbo, come pure alle eventuali lamentele che costituiscono un feedback per il miglioramento del servizio e un'opportunità di fidelizzazione del cliente».

Gli errori più frequenti

Da evitare invece sono «le attese troppo lunghe, un atteggiamento eccessivamente rigido e serio o addirittura non guardare il cliente mentre si parla, un tono della voce freddo e distaccato, manifestare poco interesse alle esigenze o problematiche che esprime l'ospite, parlare troppo velocemente, essere sbrigativi e liquidare frettolosamente i clienti fornendo poche informazioni», conclude Giantin.

Cosa fare

- Predisporre l'ambiente
- Porre attenzione a chi arriva
- Non fare attendere il cliente e nel caso rassicurarlo sul fatto che a breve saremo da lui
- Salutare con un sorriso
- Chiamare l'ospite con il suo nome
- Utilizzare un tono di voce caldo, pacato e calmo
- Non assumere un atteggiamento eccessivamente formale
- Porre attenzione anche alle richieste più piccole
- Dare istruzioni e spiegazioni in modo chiaro
- Accogliere le lamentele e dare importanza a ciò che il cliente esprime, condividendo il suo stato d'animo

Errori da evitare

- Uno sguardo troppo serio o non guardare l'ospite mentre si parla
- Un tono della voce distaccato
- Essere troppo complimentosi, e quindi poco credibili
- Parlare troppo velocemente e in modo sbrigativo
- Dare poche informazioni
- Chiedere cose personali o interessarsi a fatti privati dei clienti • Promettere e poi non mantenere ciò che si dice



Con il supporto del

Link a questo articolo: Le regole dell'accoglienza



Stampa
Invia un commento
Invia questo articolo

BAR 24

BAR 24

Archivio Prodotti

agenda Dicembre 2014

Calendario
eventi

Segnala il tuo
evento

Link Utili_

La Guida agli Hotel italiani

Il portale delle tecnologie e dell'innovazione per i professionisti e per le aziende

Aggiornamento quotidiano per piccole e medie imprese e liberi professionisti

Europarlamento24 il sito del parlamento Europeo dedicato alle imprese e alle professioni



Rss

Partner di Pianetahotel

Spaziohoreca

Lavoroturismo: il sito di chi lavora nel turismo

Saperebere: il sito della cultura del bere responsabile



New Business Media Srl. Tutti i diritti riservati.

Sede legale Via Eritrea 21 - 20157 Milano - Codice fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro delle imprese di Milano: 08449540965