

# L'accoglienza ed il servizio concierge

**Adriana Pintus**  
Incoming Manager Italix DMC e  
CCO Felix Group



# L'Accoglienza:

Uno stato d'animo  
che ci rende  
disponibili verso  
l'ospite



# 3 doti fondamentali

- SORRISO
- PASSIONE
- CONCETTO DI MISSIONE





**IL PRIMO  
CONTATTO:  
telefonico o  
via mail**



NB: I nostri  
clienti ci  
scelgono  
anche perchè  
garantiamo  
loro la  
privacy  
necessaria e  
richiesta.

**TONO:**  
Sempre positivo,  
sorridente e  
comprensibile



**TACCUINO:**  
Sempre vicino  
con una penna,  
al 'occorrenza'  
è già lì

# Ogni contatto con l'ospite è:

- Un'opportunità per fidelizzarlo
- Un modo per dimostrare la nostra professionalità
- Un'occasione per dimostrare l'efficienza della struttura
- Una circostanza per dimostrare le nostre competenze
- Una possibilità di dimostrare quanto siamo capaci di offrire un servizio personalizzato



# ACCOGLIENZA DEL CLIENTE

**L'accoglienza è un'arte, non  
l'applicazione di regole e procedure**

- L'ospite è sarà sempre al centro di ogni nostra attenzione
- Anticipare le aspettative di ogni ospite, sempre
- Con ogni tipo di cliente la nostra accoglienza sarà sempre: ATTENTA, CALDA, AMICHEVOLE, TEMPESTIVA ed al tempo stesso PROFESSIONALE, EDUCATA ED INFORMALE CON CLASSE



# CHECK-IN

## Procedure di Check-In

Prendersi il tempo, se il cliente è disposto, ad illustrare i servizi del territorio... nessuna fretta e soprattutto 'non aggredire' il cliente chiedendo subito il documento ma bensì iniziare l'approccio con un leggero «small talking»



# L'ACCOMPAGNAMENTO IN CAMERA

**Accompagnamento in camera come strumento per poter effettuare potenziali vendite**

Informazioni dell'hotel dettagliate, se repeater meno dettagliate e l'accompagnamento sarà il proseguimento dello small talking. Indicare la localizzazione del ristorante con i servizi e gli orari di apertura, il bar con gli orari di apertura, la piscina, la SPA ed i relativi servizi



# ROOMING

## Rooming a regola d'arte per rendere l'ospite indipendente

Semplicemente spiegare al cliente il funzionamento di ogni apparato che c'è in camera e fare in modo che non debba rivolgersi al ricevimento per i dettagli non chiariti ma bensì per prenotazioni di ulteriori servizi interni o esterni all'Hotel



# LIVE IN

## Incontro quotidiano con l'ospite

Stabilire contatto visivo con l'ospite e salutarlo, se si conosce la nazionalità, salutarlo nella sua lingua

Cercare sempre di anticipare i bisogni dell'Ospite

Se si sta facendo qualcos'altro, interrompere e dare priorità al rapporto con l'ospite!



# CONCIERGE

**Il ricevimento effettua anche servizio di  
Concierge, siate pronti a fornire informazioni  
su**

- Location e tutto ciò che la circonda
- Taxi ed auto private
- Voli internazionali e nazionali
- Ristoranti esterni
- Manifestazioni e esperienze del territorio

Internet vi aiuta in tutto ciò ma dovete conoscere  
sia l'hotel che ciò che lo circonda



# CHECK OUT

**Non è la mera elaborazione e presentazione del Conto**

È il momento in cui maggiormente si lascia un ricordo all'ospite... se lui sarà triste a causa della partenza, noi ne saremo felicissimi ! E glielo comunichiamo...



Una parola presa in  
prestito dall'inglese  
per sintetizzare  
l'arte  
DELL'OSPITALITA'

“PLEASE”

"La parola magica"



“PLEASE”

# Posture:

(Posizione, atteggiamento del corpo)

E' necessario avere un buon comportamento, muoversi con garbo, assumere distanze interpersonali adeguate



“PLEASE”

# Lease: look and listen

(Guardare, ascoltare)

E' necessario essere  
attenti a ciò che succede,  
recepire le esigenze, dare  
risposte pertinenti alle  
richieste



“PLEASE”

# Expression:

(Espressione)

E' necessario saper comunicare adeguatamente con il non verbale, essere sorridenti, usare il giusto tono di voce, coordinare i vari codici



“PLEASE”

# Appearance:

(Apparenza, aspetto)

È necessario mostrarsi puliti ed in ordine, con abbigliamento impeccabile, senza eccessi, con gusto, curando i dettagli



“PLEASE”

# Speech:

(Discorso, parola)

È necessario usare un vocabolario professionale e corretto, essere chiari, sintetici, informativi



“PLEASE”

# Eagerness:

(Premura)

È necessario essere empatici, sapersi mettere dal punto di vista dell'altro, non sfuggire, darsi da fare e prevenire le richieste



# RAPPORTO CON I COLLEGHI

**Siamo TUTTI INDISTINTAMENTE fondamentali a garantire il successo dell'Azienda nella quale lavoriamo e del territorio nel quale operiamo...**

Facciamo tesoro delle esperienze fatte in altri territori o in altre aziende, collaboriamo con i colleghi affinché il risultato finale sia gratificante, per gli ospiti in primis, ma anche per noi ed i nostri superiori.



# GRAZIE

La parola magica per  
ospiti e colleghi !!!



Adriana Pintus

[adrianapintusasap@gmail.com](mailto:adrianapintusasap@gmail.com)

Mob. 3472607311

