



## Front Office Manager

### Dove e come lavora

Il Front Office Manager o Capo Ricevimento o Reception Manager si inserisce nella Divisione Camere (Room Division) e, in particolare, nel Front Office, di cui è il responsabile, in alberghi medio/grandi di qualsiasi categoria. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Room Division Manager. Nelle realtà in cui tale figura non è presente gli stessi compiti possono essere svolti dal Receptionist o direttamente dal Guest Relation Manager.

### Cosa fa

Il Front Office Manager è la figura professionale che si occupa di tutti i servizi relativi all'accoglienza, coordinando le attività dell'intera hall. È, quindi, la figura professionale che, oltre a dare il benvenuto agli ospiti e a fornire loro suggerimenti e informazioni sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione delle prenotazioni, della gestione dei reclami e dei disagi verificatisi o comunicati alla reception e, più in generale, coordina e monitora l'attività del Front Office. In particolare, il Front Office Manager accoglie il cliente al suo arrivo e gli fornisce assistenza durante tutto il soggiorno, gestisce i registri degli arrivi e delle partenze, provvedendo alla registrazione del cliente; è, quindi, responsabile delle prenotazioni delle camere, ne verifica la disponibilità e procede alla loro assegnazione all'arrivo dei clienti. Gestisce i reclami e le problematiche segnalate dai clienti, oltreché, le situazioni di emergenza, svolge operazioni amministrative e contabili come l'emissione di fatture e l'attività di cassa. Gestisce e coordina il personale per i servizi in camera, pianificando la presenza dei collaboratori in base alle richieste di prenotazione ricevute. Gestisce, inoltre, i contratti con le agenzie di viaggi e i tour operator e partecipa all'ideazione di pacchetti da offrire ai turisti. Se richiesto, si occupa del servizio prenotazione di sale per convegni e congressi, verificando la funzionalità delle attrezzature e coordinandosi con il Food & Beverage Manager per l'eventuale fornitura di buffet o rinfreschi nelle pause dei lavori.

### Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico, alberghiero o linguistico, ma anche da laureati in Scienze del Turismo in Lingue e più in generale in corsi di studio in ambito turistico e linguistico. In ogni caso, al di là del titolo di studio posseduto, esistono numerosi corsi di formazione e specializzazione che formano questa figura professionale. Va detto, comunque, che questa figura, indipendentemente del percorso di studi, si forma sul campo, dapprima ricoprendo ruoli operativi e poi avendo la responsabilità di singoli servizi all'interno della struttura.

### Competenze tecniche

Il Front Office Manager deve conoscere approfonditamente le politiche e le procedure del front office e dell'albergo nel suo complesso, oltreché i servizi offerti dall'albergo in cui lavora. Deve possedere una perfetta conoscenza della tecnica alberghiera, in particolare dal punto di vista gestionale, amministrativo e contabile. Deve, inoltre, possedere una conoscenza approfondita del settore turistico-alberghiero e del territorio in cui lavora, oltreché le principali tecniche di comunicazione e di vendita. Deve, infine, conoscere le specifiche



normative del settore, i principi generali di sicurezza negli ambienti di lavoro, oltreché gli aspetti contrattuali e la legislazione del lavoro.

### **Competenze digitali e linguistiche**

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza approfondita della lingua inglese (scritta e parlata) e di una o più lingue tra il Tedesco, il Francese, lo Spagnolo e sempre più di lingue come il Russo e il Cinese. Deve, inoltre, possedere competenze digitali da utilizzatore generico/esperto dovendo adoperare specifici software gestionali sviluppati appositamente per le imprese alberghiere.

### **Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità**

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro e quello di altri, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti. Deve essere una persona cortese e paziente, in grado di autocontrollarsi e di gestire lo stress, molto precisa ma comunque flessibile mentalmente. Infine deve essere disponibile a lavorare fuori orario, nel fine settimana e su turni.

### **Per approfondire**

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".