



Guest Relation Manager

Dove e come lavora

Il Guest Relation Manager si inserisce nella Direzione di alberghi medio/grandi e con un elevato livello di servizio o che fanno parte di catene alberghiere. In questo tipo di strutture la figura del Guest Relation Manager è equiparabile a quella di Direttore ma con funzioni prettamente organizzative e relazionali. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del General Manager (vedi la figura del Direttore d'Albergo) e della proprietà.

Cosa fa

Il Guest Relation Manager si occupa di gestire le relazioni con i clienti. È, quindi, la figura professionale che si prende cura degli ospiti dalla fase di check-in a quella di check-out, cercando di andare incontro alle loro necessità, fornendo loro assistenza, risolvendo i loro problemi, dando loro risposte ad eventuali domande e richieste, pianificando le attività in grado di rendere piacevole la permanenza e raccogliendo i feedback al momento della partenza. In particolare, il Guest Relation Manager accoglie gli ospiti all'arrivo, assiste al check-in e al check-out, accompagna i clienti in camera e si assicura che sia di loro gradimento, gestisce le lamentele, illustra i servizi offerti dalla struttura, illustra le principali attrazioni del territorio. Pianifica, coordina e supervisiona tutte le attività e i servizi per gli ospiti, fornisce assistenza personale mettendo a disposizione le proprie competenze culturali e linguistiche, gestisce i feedback e prende nota degli stessi per assicurare un soggiorno ottimale ai clienti abituali.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico, alberghiero o linguistico, ma anche da laureati in Scienze del Turismo, in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici, 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 Guest Relation Manager deve conoscere approfonditamente le politiche e le procedure del front-office e dell'albergo nel suo complesso, i servizi offerti dalla struttura in cui lavora, oltreché il mercato di riferimento e il suo funzionamento. Deve possedere una conoscenza approfondita del settore turistico-alberghiero e del territorio in cui lavora, oltreché le principali tecniche di comunicazione e di vendita. Deve, inoltre, possedere ottime conoscenze delle principali tecniche di gestione del personale, di pianificazione e organizzazione del lavoro. Deve, infine, conoscere le specifiche normative del settore e i principi generali di sicurezza negli ambienti di 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. Non sono, invece, richieste particolari competenze digitali se non da utilizzatore generico.

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 e nel fine settimana.

Per approfondire

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