



Receptionist

Dove e come lavora

Il Receptionist o Addetto alla Reception o Addetto al Ricevimento si inserisce nella Divisione Camere (Room Division) e, in particolare, nel Reparto Ricevimento, in alberghi di qualsiasi dimensione e categoria. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Front Office Manager. Si tratta, senza dubbio, di una delle figure cardine nelle strutture ricettive alberghiere.

Cosa fa

Il Receptionist si occupa di accogliere la clientela e provvedere a tutte le attività organizzative e amministrative che riguardano il reparto ricevimento della struttura in cui lavora. 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, dei reclami e dei disguidi verificatisi o comunicati alla reception. In particolare, il Receptionist coordina e controlla l'andamento generale del servizio di ricevimento e di portineria, gestisce le prenotazioni delle camere, rendendosi disponibile a fornire risposte o precisazioni agli utenti, gestisce i registri arrivi e partenze, accoglie il cliente al suo arrivo occupandosi delle prime informazioni di cui necessita, si occupa delle procedure di check-in e check-out, svolge operazioni amministrative e contabili, come l'emissione di fatture e l'attività di cassa (riscossioni di denaro, custodia dei valori e in alcuni casi cambio di valuta). Assiste il cliente durante il suo soggiorno, gestisce i reclami e le problematiche segnalate dai clienti, fornisce informazioni sui vari servizi forniti dalla struttura, ma anche sulle opportunità che si possono trovare sul territorio (manifestazioni culturali, itinerari turistici, monumenti, musei, ecc.).

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.

Competenze tecniche

Il Receptionist 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 delle principali tecniche di comunicazione e di vendita. 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. 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, 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.

Note

Nelle realtà più strutturate oltre alla figura del Receptionist è possibile trovare uno o più addetti al ricevimento che supportano il Receptionist nello svolgimento delle attività di tipo più operativo. Le figure del Receptionist e dell'Addetto al Ricevimento sono, senza ombra di dubbio, le principali figure professionali d'accesso al mondo del lavoro nell'ambito alberghiero per i neolaureati.

Per approfondire

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