

ROOM DIVISION MANAGEMENT E GESTIONE DEL FRONT OFFICE ALBERGHIERO

Contesto:

Sull'onda dell'aumento dei flussi di clientela, l'economia delle imprese turistiche manifesta positivi segnali di recupero negli ultimi due anni; rispetto al biennio precedente gli indici del fatturato dei servizi turistici sono cresciuti in maniera più netta e, con riferimento al comparto alberghiero, andamenti positivi si sono registrati sia sul fronte dei tassi di occupazione e delle tariffe sia, di conseguenza, su quello della redditività. L'Italia si conferma ancora una volta nella graduatoria delle destinazioni europee preferite dai turisti extracomunitari, con gli statunitensi in prima linea, seguiti dai russi e dai cinesi. Il ruolo della Room Division è sempre più determinante per garantire agli ospiti un'accoglienza sempre accurata nei minimi dettagli e per aumentare le opportunità di crescita della singola struttura alberghiera. La fidelizzazione dei clienti è una delle chiavi di sviluppo più interessanti per ogni azienda del settore.

Obiettivi:

- Garantire la massima collaborazione fra i reparti sotto la guida del Room Division Manager al fine di soddisfare velocemente qualsiasi richiesta della Clientela e della direzione dell'Albergo
- Gestire in maniera efficiente il personale affinché tutti i turni abbiano copertura professionale ed efficace

Destinatari:

- Direttori d'albergo
- Vice-direttori d'albergo
- Coordinatore centro prenotazioni
- Room Division Manager
- Responsabile Servizi Ricevimento
- Assistente alla direzione
- Receptionist
- Addetto ricevimento

Durata:

24 ore

Programma:

- L'organizzazione del Front Office: ruoli e mansioni
- Il processo di prenotazione e l'importanza della corrispondenza
- Il comportamento e l'attitudine al telefono
- L'albergo: a home away from home
- Il check-in, l'arte del riconoscimento del Cliente
- L'up-sell, la dote per fare produrre di più l'azienda
- Capire il Cliente, anticipare le sue richieste
- La comunicazione con il Cliente e tra reparti
- La gestione del Complaint
- La partenza, il nostro saluto
- Introduzione del reparto piani, aree pubbliche, lavanderia e guardaroba
- Organizzazione generale del reparto secondo standard Internazionali
- L'organizzazione della gestione della struttura (inventario e schede di manutenzione - ordinaria e straordinaria)
- Ottimizzare la comunicazione con altri reparti operativi come il Front Office, Food & Beverages e Manutenzione
- Lavorare con efficienza con altri reparti come Human Resources & Security, Gestione del Customer care e "Guest profile"
- Un giorno operativo con l'Housekeeping Manager in alta stagione e in bassa stagione
- Gestire le Risorse Umane nel reparto Housekeeping
- Come motivare ed incentivare le Risorse Umane del reparto
- Affrontare problematiche con uno spirito aperto: valutare i processi e stimolare i miglioramenti/cambiamenti