

## CASI DIDATTICI

### ACCOGLIENZA CLIENTE

1. Sono le 22:30 e stai terminando il tuo servizio, la lista degli arrivi previsti tramite prenotazione è stata completamente depennata e la giornata si chiude con una percentuale di occupazione del 70% . Entrano un signore e una signora, capisci subito che si tratta di una coppia (forse anche in luna di miele: le fedi luccicano), chiedono una matrimoniale standard e tu ti accorgi dal piano camere che hai tutte le tipologie di camere libere. Che tipo di camera proponi a che prezzo?
2. Sono le 1:00 della notte e per la settimana in corso devi sostituire il portiere di notte che è in ferie. Entra un signore, sembra un tipico “cliente business” dall’aspetto e porta con se solo una valigetta 48 ore, ti chiede una camera per una sola notte e desidera sapere a che ora è possibile fare colazione in quanto l’indomani vuole partire il prima possibile. Ti fai consegnare il documento per la registrazione obbligatoria P.S. e inserendo il cognome ti accorgi che non è mai stato ospite nell’hotel. Come ti tuteli per evitare il mancato incasso della camera? Pensi sia una buona idea trattenere il documento?
3. Sono le 9:00 del mattino e ti stai occupando delle partenze, la scorsa notte l’albergo era al completo e quindi c’è un gran da fare. Al desk si avvicina un ospite previsto tra gli arrivi ma che non aveva avvisato di un possibile check in anticipato. Sai per certo che le camere non sono ancora state pulite dalle cameriere e ispezionate dalla governante e quindi non ti fidi di assegnare la camera e mandare il cliente in stanza. Cosa proponi al cliente che è stanco (ha viaggiato tutta la notte) e che deve aspettare?
4. La lista arrivi di oggi prevede l’accoglienza di diversi clienti abituali e di 3 gruppi di turisti. Dalle note ti accorgi che uno dei clienti abituali arriverà nello stesso orario del gruppo più numeroso. Quali sono le accortezze che adatterai per evitare che il cliente abituale si senta trascurato e che il gruppo possa trovare subito sistemazione nelle stanze, onde evitare l’inevitabile brusio che si crea quando ci sono troppe persone con le valigie nella hall?
5. Un’agenzia di viaggi, non del luogo, con la quale l’hotel collabora per la prima volta ti manda un cliente per un soggiorno di 3 notti, cosa controlli sia avvenuto in fase di prenotazione?

### GESTIONE DEL COMPLAIN

1. Un cliente appena arrivato scende dalla camera che gli hai assegnato e si lamenta per la scarsa pulizia della stanza, come ti atteggi nei confronti dell’ospite e quali misure pensi sia utile adottare per risolvere la questione? Qual è secondo te l’aspetto relazionale più importante da attivare in casi come questi durante la comunicazione con l’ospite?
2. Nonostante i vari tentativi per dare soddisfazione alla lamentela del cliente, quest’ultimo decide di partire anticipatamente, quali pensi siano le conseguenze di questa partenza improvvisa?

### GESTIONE PRENOTAZIONI

1. Finalmente sei stato assunto nel miglior albergo della tua città ed è il tuo primo giorno di lavoro. Ricevi una telefonata da un cliente abituale (lo capisci da alcuni riferimenti che fa

rispetto alla struttura) che ti chiede di prenotare una camera per l'indomani. Sai che siete in un periodo di scarsa affluenza e dal data base ti accorgi che stai parlando con uno degli ospiti più assidui. Che tipo di sistemazione gli offri, che prezzo pratici? E nel caso invece lo stesso cliente ti chiami in un momento di forte occupazione a causa di una fiera, che camera gli proponi, a che prezzo? E se ti chiede uno sconto che fai?

2. Sei in prova come receptionist e ricevi una telefonata di prenotazione, quali sono secondo te i dati fondamentali da richiedere al momento del contatto con l'ospite? Che fai dopo aver preso nota (su un foglio di carta)?

#### RISPONDERE AL TELEFONO

3. È il tuo primo giorno di servizio come receptionist in un hotel e squilla il telefono, sei solo dietro al front desk e ancora non sai qual è la frase di apertura (secondo direttive) per avviare una conversazione telefonica. Con quale locuzione rispondi?  
Inoltre il cliente ti chiede quanto dura un trattamento ayurvedico e tu non sai nemmeno di cosa si tratta, come rispondi in questo caso? Appena riappare il tuo collega (si era assentato qualche minuto) quali sono le principali informazioni che cerchi di raccogliere per evitare brutte figure al telefono?
4. Da un anno ormai sei addetto al ricevimento di un albergo di soggiorno 5\* e ti affiancano uno stagista della scuola alberghiera. Quali sono i 3 principali consigli che ti senti di suggerirgli per una professionale gestione della comunicazione telefonica?
5. Stai sbrigando delle operazioni contabili nel back office e quando senti squillare il telefono non ti alzi per rispondere in quanto sai che se ne occupa il tuo collega fuori al front desk... ma non è così, perché senza avvisarti sta accompagnando in camera un cliente appena arrivato... quindi ti alzi di scatto e agguanti la cornetta... purtroppo chi chiamava ha già messo giù. Quali potrebbero essere le conseguenze di questa disattenzione? E nel caso invece tu sia riuscito a rispondere in tempo, come ti comporti con chi sta dall'altra parte della linea?
6. Ricevi una telefonata per il tuo direttore e gliela devi inoltrare, qual è l'informazione principale che ti serve nell'avvisare il tuo superiore che è desiderato al telefono?

#### GESTIONE OVERBOOKING

1. La stagione in corso prevede un grande evento fieristico nella città in cui è sito l'hotel dove sei occupato. Da sempre i numerosi clienti prenotano tutte le stanze disponibili e il tuo reception manager decide di gestire la disponibilità delle camere in overbooking. Ti chiede un consiglio sul numero di camere da vendere in overbooking, quale parametro consideri per dare un suggerimento ragionevole e funzionale?
2. Inizia la fiera in città e stasera l'hotel dove lavori sarà al completo. Purtroppo il numero delle prenotazioni cancellate è inferiore di uno al numero delle camere vendute in overbooking e quindi ti rimane una sola stanza disponibile per due clienti. Con quale criterio decidi di dare l'ultima camera rimasta ad un cliente piuttosto che all'altro? Come ti attivi per gestire la probabile arrabbiatura e la sistemazione del cliente che non troverà la camera,

nonostante abbia regolarmente prenotato? Quali sono le accortezze che potresti adottare affinché il cliente accetti le scuse dell'hotel?

#### SOGGIORNO DEL CLIENTE

1. Si avvicina al desk un cliente in casa che è solito farti richieste stravaganti e stavolta vuole conoscere gli orari di apertura del museo d'arte moderna che è stato inaugurato proprio ieri. Nonostante tu sia residente in città, ancora non possiedi questa informazione, come ti attivi per rispondere al cliente? Ritieni sia giusto considerare sempre le domande e le richieste del cliente?
2. Un cliente che per la prima volta ha soggiornato nella località dove sorge l'albergo in cui tu vivi e lavori, vorrebbe acquistare in un negozio specializzato dei prodotti alimentari tipici della zona. Dove gli consigli di effettuare i suoi acquisti?
3. Giunge una telefonata al centralino dell'hotel per una cliente che sta usufruendo di un trattamento nel beauty center: Ritieni importante farglielo pervenire al più presto? Più tardi la stessa cliente viene al front desk e ti comunica di aver subito un furto, in quanto non trova più il suo orologio. Chiami subito per le forze dell'ordine per effettuare una denuncia oppure decidi di attivarti diversamente prima?
4. Un cliente ti chiama dalla stanza e ti comunica di non sentirsi affatto bene. Ti chiede di andargli a comprare delle medicine ma in farmacia non te le vendono perché è necessaria la ricetta del medico. Le condizioni del cliente si aggravano, che decidi di fare?

#### ASPETTI INTERCULTURALI

1. Un gruppetto di clienti si ferma davanti alla reception, dove tu in qualità di addetto stai svolgendo le tue mansioni, e discutono sulla gestione della politica nazionale. Alcuni di loro approvano le scelte fatte dal governo in carica mentre gli altri le criticano duramente. Ti interpellano e chiedono la tua opinione. Come ti comporti? Ritieni opportuno esprimere apertamente il tuo parere in merito?

#### CLIENTE PARTICOLARE

1. Un cliente "nervoso" e "scortese" (l'atteggiamento si manifesta con stanchezza, impazienza e notevole suscettibilità, toni di voce alti e pretenziosi, scontroso e sgarbato) viene al bancone e inizia a lamentarsi di ogni servizio presente in hotel, adducendo talvolta dei pretesti senza fondamento ma in altri casi fornendo dei riscontri veritieri. Come ti relazioni con l'ospite?
2. Uno degli ospiti più fedeli e abituali dell'hotel in cui lavori come receptionist si avvicina al front desk e inizia una conversazione molto piacevole e interessante. Purtroppo hai molto da fare e delle consegne inderogabili da terminare prima che finisca il tuo turno giornaliero. Come ti comporti nei confronti del cliente? Ritieni giusto sacrificare i tuoi compiti per poter dare ascolto al cliente?

## COMUNICARE E INTERAGIRE CON GLI ALTRI REPARTI

1. Dalla sala ristorante arriva il maître che ti consegna i buoni da addebitare per le consumazioni relative alla cantina da parte degli ospiti. Cosa controlli dei buoni prima di effettuare l'addebito? Che posto (luogo) scegli per eseguire gli addebiti? Ti accorgi che un buono non riporta il numero di camera del cliente e la firma è illeggibile. Addebiti comunque il buono sperando che il cliente non si accorga di un eventuale addebito errato oppure ti attivi diversamente?
2. Entri in servizio già la mattina. Del gruppo di medici previsti in arrivo la sera precedente ne mancano dieci che hanno annullato la prenotazione. Per questo gruppo è prevista per sera una cena di gala. Quali sono i reparti che contatti e cosa è importante che comunichi loro? A chi chiedi l'housekeeper's report e a cosa ti serve?
3. Durante il servizio dalle 07:00 alle 15:00 sono avvenute tutte le partenze previste. Un cliente ti lascia un pacco da consegnare ad un fattorino che lo verrà a ritirare verso sera. Lo comunici verbalmente a solo uno dei tuoi colleghi che subentrano nel turno pomeridiano e quando arriva il fattorino per ritirare il pacchetto gli viene comunicato che non c'è nulla per lui. A chi è imputabile la causa di questa inadempienza? Qual è il modo più sicuro affinché le informazioni passino in modo efficace?
4. Siamo in piena alta stagione e tutto lo staff dell'hotel in cui operi è sottoposto a tempi di lavoro molto intensi. Scoppia una lite tra due tuoi colleghi (il barista e una tua collega di ricevimento) a causa di un malinteso. Ritieni utile informare i tuoi superiori del fatto affinché si possa trovare una soluzione o pensi che questo non possa influire sul rapporto con gli ospiti? Quali sono i benefici di un clima disteso tra collaboratori e quali possono essere, sempre che secondo te ce ne siano, gli aspetti dannosi all'immagine dell'hotel?