

## STANDARDS PER IL SERVIZIO DI CAMERIERA AI PIANI

**Standard:** *Ogni qualvolta il personale entra nella camera del cliente, dovrà rispettarne la privacy. Salutare il cliente usando il suo nome ogni qualvolta sia possibile.*

**Formazione:** Tutto il personale dovrà ricevere istruzioni durante la fase d'inserimento in reparto e comunque prima di iniziare il lavoro

**Procedura:**

1. Il numero delle volte che si deve entrare in camera quando non è richiesto dal cliente, deve essere il minimo indispensabile.
2. E' importante che qualsiasi dipendente che si trovi ad entrare nella camera, anche se non chiamato dall'ospite, ne conosca il nome.

**Entrare in camera senza essere chiamati dal cliente:**

1. Controllare che non ci siano il cartello "Non disturbare". Se presente, rispettare la privacy, altrimenti inserire la chiave e verificare che la porta non sia chiusa dall'interno.
2. Se la porta risulta bloccata rispettare la privacy e riprovare ad entrare più tardi.
3. Se la porta non risulta bloccata, verificare il colore della spia che appare:
  - a. Rosso Il cliente è in camera, rispettare la sua privacy
  - b. Arancione significa che la batteria si sta esaurendo. Se non funziona, contattare la governante ai piani
  - c. Verde nessuna privacy richiesta, si procede normalmente.
4. Suonare il campanello ed attendere la risposta del cliente per 10 secondi.
5. Se nessuno risponde, aspettare ancora 5 secondi prima di suonare una seconda volta.
6. Suonare il campanello per la seconda volta ed attendere 5 secondi.
7. Inserire la chiave ed aprire la porta.
8. Presentarsi dicendo il proprio reparto e, se l'ospite è in camera, scusarsi ed informarlo del motivo della visita.
9. Se in camera non c'è nessuno, lasciare sulla maniglia il cartello "Camera in riordino"
10. Iniziare il lavoro secondo la procedura da seguire.
11. Trattenersi nella camera soltanto il tempo strettamente necessario.
12. Uscire dalla camera portando con sé il cartello "Camera in riordino".

**SCOPO DELLA POSIZIONE:**

Eseguire, seguendo le direttive della Governante e nel rispetto della immagine della Compagnia e dei livelli di qualità definiti, la messa a punto ed il ripristino delle camere e dei bagni oltre alla cura delle aree comuni dell'albergo.

**Camere assegnate:** 12

**Turno del mattino**

1. Recupera il cestino nello spogliatoio
2. Prende in consegna il passepartout e il cellulare aziendale
3. Risponde alle chiamate dell'Instant Service e si impegna ad osservare gli standard di feedback previsti.
4. Ritira dalla Governante il piano camere riportante l'ordine di priorità.
5. Prende nota dei cartelli do not disturb e pls make up a room
6. Effettua il controllo delle camere libere.

7. Nel rifacimento delle camere segue la sequenza I-Clean
8. Prepara il carrello di servizio per il giorno dopo con: Biancheria,"amenities", dettersivi e tutti i prodotti di pulizia.
9. Sistema l'office.
10. Al termine del turno, prima lasciare il servizio, aggiorna la lista delle camere in fermata o in partenza e le camere che sono state effettuate, consegnandolo alla governante

#### **Turno di guardia**

**Camere assegnate:** 50

- Ritira dalla Governante il piano camere del pomeriggio per effettuare la couverture serale.
- Preleva il prodotto multiuso per effettuare i ripassi.
- Prende in consegna il passepartout e il cellulare aziendale
- Risponde alle chiamate dell'Instant Service e si impegna ad osservare gli standards di feedback previsti.
- Preleva l'eventuale biancheria dalla lavanderia e la porta in camera del cliente
- Nel rifacimento della camera segue la sequenza I-Clean

#### **INOLTRE:**

- Osserva gli standard relativi alla divisa ed alla cura della persona
- Timbra il cartellino all'inizio ed alla fine del turno di servizio.
- Digita al telefono le stanze che sono pronte, mano a mano che le prepara, tramite l'apposito codice.
- Riconsegna i passepartout e il cellulare aziendale a fine turno e/o lo ripone nell'apposita cassetta.
- Provvede ad effettuare la spesa settimanale utilizzando in maniera oculata i prodotti. Recupera personalmente il materiale informativo nell'office. 2 volte alla settimana e comunque con congruo anticipo provvede ad elaborare la lista della spesa-
- E' responsabile della buona gestione delle dotazioni assegnate ad ogni office. Ripone la biancheria pulita nell'office e effettua i conteggi della biancheria necessaria osservando le procedure in atto

### **CUSTOMER SERVICE (cliente interno)**

Dimostra attitudine al servizio come da standards di Compagnia

- Anticipa le aspettative
- Risponde alle richieste dei clienti in modo accurato e solerte
- Mantiene un elevato livello di conoscenza che arricchisce l'esperienza del cliente
- Prende decisioni appropriate per la risoluzione di eventuali lamentele

Apprezza la natura dinamica dell'hotellerie

E' capace di promuovere l'albergo e tutti servizi offerti

### **SELF MANAGEMENT**

- Rispetta le norme sulla sicurezza del lavoro, le procedure, gli standards operativi e il grooming (cura ed igiene personale)
- Rispetta gli orari assegnati
- Partecipa attivamente ai training e ai programmi di Compagni al fine di massimizzare le opportunità di sviluppo personale

### **COMPETENZE ED ABILITA'**

- Conoscenza della lingua italiana (scritta e parlata)
- Conoscenza basilare di computer
- Partecipazione ai corsi sulla sicurezza sul lavoro
- Competenza dell'uso di prodotti, tecniche e procedure di pulizia (da preferire)

### **CARATTERISTICHE FISICHE**

- Massima abilità fisica al fine di sollevare pesi, sostenere temperature elevate qualora necessario
- Capacità manuale nell'utilizzare le apparecchiature in dotazione

- Abilità nel lavorare in ambienti rumorosi

### **ISTRUZIONE SCOLASTICA**

Si richiede il diploma di scuola media inferiore o superiore

### **ESPERIENZE PROFESSIONALI**

Nessuna esperienza è richiesta, ma almeno una precedente occupazione nel settore alberghiero è da preferire

### **SICUREZZA**

- Conosce le procedure relative alla sicurezza sul lavoro, le procedure d'emergenza e di evacuazione
- Riporta qualsiasi incidente al proprio Manager

### **L'OPERATIVITA' DELL'ADDETTA AI SERVIZI CAMERA**

Le cameriere ai piani devono garantire una pulizia rapida delle camere, ma al tempo stesso operazioni attente e precise e, qualunque sia la grandezza dell'Albergo, il numero dei Clienti o i Servizi che offre, il servizio di sanificazione delle camere è determinante.

#### **La giornata dell'addetta ai piani... in breve!**

- 1) Entrare in hotel dalla porta controllo. L'entrata di tutti i dipendenti dell'hotel non dovrà mai essere dalla hall (laddove possibile).
- 2) Indossare la divisa e cambiarsi negli appositi spogliatoi.
- 3) Recarsi presso l'ufficio delle governanti per ritirare il foglio di servizio. Ogni cameriera prende visione di come e dove si svolgerà la propria giornata di lavoro. E' importante che in questa occasione si chiedano alla governante spiegazioni nel caso non si abbia chiaro qualcosa. E' fondamentale sapere cosa dovete fare per evitare di sbagliare.
- 4) Tutte le cameriere sono responsabili del pass per tutto il periodo di lavoro; pertanto deve essere custodito con estremo scrupolo, non deve essere abbandonato o lasciato in giro per nessuna ragione.
- 5) La cameriera avrà ½ h di pausa pranzo e dovrà rispettare l'orario. I turni sono: 11,30 - 12,15 - 13,00. Il turno verrà concordato con la Governante e devono essere rispettati da tutti: il piano non deve mai restare scoperto per rispondere ad un'eventuale richiesta del cliente.
- 6) Dal momento in cui ogni cameriera raggiunge il proprio piano, inizia effettivamente la sua giornata di lavoro che deve essere ben organizzata. Carica il carrello (che dovrebbe essere pronto dal giorno prima) e lo posiziona vicino alla prima camera da pulire.
- 7) Procedere con il lavoro secondo la lista assegnata dalla Governante
- 8) Sistemare l'office ed il carrello per la sera
- 9) Due volte la settimana compilare l'apposito modulo per la spesa (amenities, ecc.) e consegnarlo alla Governante
- 10) In caso di guasti di apparecchiature, fare la segnalazione
- 11) Aggiornare la lista biancheria per rifornimento office
- 12) Segnalare eventuali oggetti rinvenuti nelle camere dei clienti partiti e consegnati alla Governante
- 13) La cameriera non deve mai lasciare il proprio piano di lavoro se non è autorizzato dalla governante.
- 14) Ogni cameriera è responsabile del proprio office, che deve essere pronto, pulito e ordinato
- 15) Salutare e aggiornare la governante alla fine del proprio servizio
- 16) Consegnare il pass e il dect
- 17) Togliersi la divisa negli appositi spogliatoi. Se notate che la vostra divisa è sporca o in disordine provvedete a cambiarla e portarla in guardaroba.

**18) QUALSIASI DUBBIO DEVE ESSERE POSTO ALLA GOVERNANTE CHE VE LO CHIARIRA'.**

## **DEFINIZIONE DELLE CAMERE**

### **Camera Libera (CL)**

La camera libera è una camera pulita e pronta per essere utilizzata dai clienti in arrivo che deve essere sempre controllata e spolverata.

### **Camera no show**

E' una camera che è stata prenotata dal cliente ma che fisicamente non si è presentato in hotel. La cameriera si troverà perciò la camera libera preparata in couverture. La camera perciò deve essere sistemata e preparata per l'arrivo del cliente successivo.

### **Camera Bloccata (OO out of order –OS out of service)**

La camera bloccata è una camera che momentaneamente non può essere utilizzata per diversi motivi (problemi tecnici, mancanza mobili, pulizie a fondo ecc....)

Una camera può essere bloccata dalla governante, dalla manutenzione o dal ricevimento per motivi vari: dalla governante per pulizie di fondo, tende da riparare, moquettes da lavare, specchio rotto...o per

qualsiasi intervento di manutenzione; dalla manutenzione per effettuare una riparazione o l'intervento segnalato dalla governante di natura elettrica, idraulica ecc....

La cameriera ai piani deve sapere il motivo del blocco camere in quanto a fine intervento deve pulirla o sistemarla (es.: riparazione finita, lenzuola da mettere, bagno da pulire dopo un'inondazione...).

### **Camera in Partenza**

La camera in partenza è la camera lasciata definitivamente dal cliente (di solito il check out è a mezzogiorno). Può capitare che il cliente lasci gli effetti personali (bagagli) ancora nella camera oltre il limite consentito. In questa circostanza avvisate la governante che indicherà la giusta maniera di agire.

La cameriera deve dare particolare attenzione a quanto segue:

- Nella camera di partenza la cameriera, prima di cominciare la pulizia della camera, deve controllare la biancheria - soprattutto gli accappatoi - notare qualsiasi ammanco e soprattutto che non ci siano danni ai mobili, alla tappezzeria ecc. Se li nota, deve avvisare subito la governante.

La camera potrebbe essere richiesta in PRECEDENZA.

La CAMERA IN PRECEDENZA è la camera che serve prima delle camere in partenza e deve essere preparata subito o appena possibile in quanto può capitare che il cliente precedente non sia ancora partito.

### **Camera Fermata (F) (INDICATA DALLA DATA)**

La camera in fermata è la camera nella quale il cliente ha dormito la sera precedente e nella quale puoi trovare i suoi effetti personali.

## **LA GESTIONE DELLE CAMERE**

Le camere hanno esigenze diverse di pulizia, e questo crea delle priorità. Appena ricevuto l'elenco delle camere da riassetare, iniziare il lavoro seguendo un preciso ordine, dando precedenza alle:

- 1) camere con richiesta di pulizia anticipata da parte del cliente
- 2) camere in partenza con Nuovo Arrivo
- 3) camere in fermata con cartellino di riordino



- 4) camere in fermata
- 5) camere in partenza Senza Arrivo
- 6) camere per le quali è previsto il Late Check Out

#### **Azioni ordinarie**

- A) Quando la cameriera trova il cartellino “Non disturbare” appeso alla maniglia della porta, evidentemente non vuole essere disturbato. Dalle 14:00 circa si può contattare il Cliente chiedendogli se si può riassetare la camera che occupa. Se rifiuta il servizio, gli si chiede se necessita di biancheria pulita e/o altro
- B) Può accadere che la cameriera si trovi davanti ad una camera alla cui maniglia è appeso il cartellino di richiesta per la pulizia anticipata, mentre sulla Lista camere si prevede la partenza. In tal caso:
  - 1) può riassetare la camera, segnalandola con bagaglio, che andrà ripassata al momento della partenza
  - 2) se il bagaglio è disfatto, la cameriera chiederà notizie alla Governante (è probabile che il Cliente posticipi la partenza)

Attenzione!! Si può anche verificare che una stanza sulla Lista camere risulti in fermata ed invece in camera non ci sia più bagaglio. In tal caso deve essere avvisata subito la Governante, perché potrebbero verificarsi tre cose:

- 1) il Cliente è partito e non ha saldato il conto
- 2) per errori fra i vari passaggi consegne fra Ricevimento e Piani, sia sfuggita la segnalazione di partenza anticipata e la camera rimane così “invenduta”: è questo un danno per l’azienda e noi ne siamo responsabili
- 3) il Cliente è convenzionato

Le stanze non devono essere pulite in sequenza (iniziando con la prima del corridoio e via via fino in fondo), ma in ordine di urgenza. Le procedure per le liste non sono standard.

Le informazioni vengono passate alla Governante che a sua volta le trasmette alle cameriere.

Di solito sono riportate nella lista della “situazione camere” con alcune abbreviazioni, che indicano le condizioni di una camera: es. Sistema “OPERA”, (vedi allegato)

Ricordiamoci molto bene che nonostante tutte le tecniche informatiche più sofisticate, è sempre e comunque valido e più sicuro lo strumento di verifica della cameriera, la quale tutti i giorni entra in ogni stanza e ne conferma lo stato; ogni variazione è soggetta ad errori di immissione dati o comunicazione, mentre il controllo attento della cameriera conforta senza tema di smentita lo stato delle camere.

#### **Pulizia delle camere secondo lo standard InterContinental**

##### **1) Step “entrata in camera”**

Dare precedenza alle camere con richiesta di riordino o richiesta dall’Instant Service, poi bussare ed annunciarsi:

- 1.1 se non si riceve risposta bussare un seconda volta.
- 1.2 Se alla porta c’è il n.d. (non disturbare), non disturbare il cliente e solo dalle 14:30 in poi contattare il cliente tramite governante o Instant Service.
- 1.3 Aprire la porta ed annunciarsi dicendo (sono la cameriera es. Susanna) in inglese (this is the maid Susanna)
- 1.4 Accendere le luci
- 1.5 Spegnerne il condizionatore
- 1.6 Aprire le porte o finestre
- 1.7 se non si riceve risposta bussare un seconda volta.
- 1.8 Se alla porta c’è il n.d. (non disturbare), non disturbare il cliente e solo dalle 14:00 in poi contattare il cliente tramite governante o Instant Service.

- 1.9 Aprire la porta ed annunciarsi dicendo (sono la cameriera es. Susanna) in inglese (this is the maid Susanna)
- 1.10 Accendere le luci
- 1.11 Spegnerne il condizionatore

## **2) Step "esterni"**

Controllare lo stato di pulizia dei terrazzi e/o balconi ove presenti, i cuscini per sedie, poltrone, divani e pulire i tavoli.

## **3) Step "tende"**

Controllare lo stato di funzionamento delle tende (corretto funzionamento dei ganci).

## **4) Step "rifiuti"**

Rimuovere i rifiuti:

- 4.1 rimuovere eventuali vassoi/carrelli e porli come da procedure interne (coprire con i tovaglioli il loro contenuto) e portarli a casa vecchia nelle scale di servizio e a casa nuova sopra i mobili nei corridoi. Successivamente contattare il Room Service digitando il numero 9132 per il ritiro
- 4.2 svuotare il cestino dei rifiuti presente in camera in appositi contenitori per l'immondizia
- 4.3 rimuovere il sacchetto del cestino presente in bagno e sostituirlo con uno pulito
- 4.4 rimuovere tutto ciò che non è previsto dallo standard (se la camera è in partenza)
- 4.5. non rimuovere oggetti personali del cliente (se la camera è in fermata)

## **5) step "biancheria sporca"**

Rimuovere la biancheria sporca (letto/bagno):

- 5.1 poggiare il piumino e i cuscini su sedia o poltrona
- 5.2. verificare che il coprimaterasso sia pulito altrimenti cambiarlo

## **6) Step "sotto il letto!"**

Controllare sotto il letto, rimuovere eventuali oggetti presenti, ed aspirare spostando i letti in avanti. Spruzzare, insaponare e lasciare agire il detergente nel bagno (partendo dall'alto verso il basso) sulle piastrelle, nella vasca, nel box doccia, nel wc, sullp scopino, nel bidet, nel lavabo.

## **7) Step "igienizzazione bagno"**

Spruzzare, insaponare e lasciare agire il detergente nel bagno (partendo dall'alto verso il basso) sulle piastrelle, nella vasca, nel box doccia, nel wc, sullo scopino, nel bidet, nel lavabo. Proseguire e insaponare vassoio cortesia (controllare che ambedue siano integri privi di schegge e calcare). Insaponare tappettino vasca .

- 7.1 I bicchieri (del bagno) vanno insaponati e strofinati con una spugna diversa da quella usata per la pulizia dei sanitari.

**Sciacquare con acqua calda ed accuratamente dall' alto verso il basso.**

## **7.2 "asciugatura bagno"**

Asciugare con cura sanitari/ vasca, lavandino ecc. utilizzando gli appositi stracci dati in dotazione dal guardaroba.

### 7.3 "spolvero bagno"

Spolverare il bagno (mensole, phon, telefono, barra acciaio, cordoli etc)  
Per lo spolvero di barre d'acciaio e rack.

### 8) Step "il letto"

Rifare i letti, secondo lo standard (2 lenzuola, 1 piumino, 1 copripiumino, 2 cuscini di piume 1 da 850 g, 1 da 900 g)

### 9) Step "lo spolvero"

Spolverare (si parte da un punto della stanza e si ritorna allo stesso con movimento circolare, in modo da non dimenticare nulla)

### 10) Step "l'armadio"

Controllare l'armadio (se la camera è in partenza), verificando che ci siano:

- 10.1 cuscino e coperta di scorta imbustati, come da standard,
- 10.2 cartella lavanderia completa di sacchetto e liste per ogni tipo di servizio offerto ( 2 lavaggio secco, 2 lavaggio ad acqua, 2 stiratura).
- 10.3 quantità di grucce corretta ( 5 stampelle con i ganci, 5 stampelle lisce, 2 due di raso)

Spolverare armadio partendo dall' alto verso il basso comprese cerniere d'acciaio.

### 11) Step "la scrivania"

Spolverare la scrivania della camera ed effettuare il ripasso del materiale in dotazione e ripristinarlo laddove sia deteriorato o mancante (3 fogli da lettera, 3 buste, 2 fogli fax, 1 blocchetto, 1 matita, riviste, ecc).

La scrivania deve essere dotata di:

- 1 telefono
- 1 tastiera per la connessione internet
- 1 mouse
- 1 lampada.

La cancelleria in dotazione deve essere:

- menu room service, da posizionare sulla cartella directory
- cavalluccio connessione internet accanto al mouse
- blocchetto con matita , da posizionare sotto il telefono
- Informazione green programm da posizionare dopo il telefono
- Cavallotto ambassador posizionato tra cavaliere green programm e tastiera internet dentro al primo cassetto a sinistra:
- Cartoncino colazione da appendere al gancio sotto la maniglia interna della porta d' ingresso
- 1 set minicucito
- 1 opuscolo per la carta priority club

- 1 opuscolo sulle norme di sicurezza

Dentro al secondo cassetto:

- 2 fogli lettera e 2 buste da lettera 2 fogli fax

Il mobile del frigobar deve essere corredato di:

- 1 tv
- 1 opuscolo per la guida tv
- 1 opuscolo del frigobar compreso di prezzario
- 1 telecomando che deve essere posizionato sopra la guida tv con i tasti d'accensione rivolti al televisore.

Il comodino deve essere corredato di:

- 1 lampada
- 1 telefono
- 1 blocchetto con matita

#### **12) Step “la cassaforte”**

Controllare la cassaforte e verificare che non sia stato dimenticato nulla in caso contrario chiamare tempestivamente la governante.

#### **13) Step “luci e dotazioni elettriche”**

Controllare il corretto funzionamento delle fonti di luce, televisore, phon, telecomando, ecc:

Nel caso si riscontrino guasti o malfunzionamenti comunicarli al 9720 ossia servizio espresso. L’uso di tale servizio verrà insegnato durante la sessione di craft training ai nuovi assunti.

#### **14) Step “oggetti smarriti”**

Ritirare gli eventuali oggetti dimenticati dal cliente in camera e consegnarli alla governante nonché avvisare l’ Instant Service.

#### **15) Step “asciugatura bagno”**

Asciugare con cura sanitari/ vasca, lavandino .

#### **16) Step “spolvero bagno”**

Spolverare il bagno (mensole, phon, telefono, barra acciaio, cordoli etc)

#### **17) Step “biancheria bagno”**

Sostituire la biancheria del bagno piegandola secondo lo standard, controllandola sempre che sia pulita e priva di macchie o lacerazioni.

Sostituire la biancheria del bagno piegandola secondo lo standard, controllando sempre che sia pulita e priva di macchie o lacerazioni. In caso di lacerazioni , comunicare al guardaroba per il prelievo della stessa.

Le camere standard vanno allestite con:

- asciugamani da viso
- asciugabidet 2 teli

Le camere singole vanno allestite con:

1 asciugamano viso / 1 bidet/ 1 telo spugna/ 1 lavetta

- 1 scendi bagno posizionato al centro della vasca
- 1 tappetino antiscivolo a norma per la legge 626, arrotolato e fascettato ,e posizionato a bordo vasca
- 2 accappatoi appesi ai ganci d’acciaio
- 2 lavette piegate in due ed adagate in sequenza

Nelle top suite nelle suite la differenza è nei teli doccia che sono 4 e 2 scendi bagno.

Nelle top suite la biancheria va’ sistemata secondo lo standard:

- teli doccia sulla vasca idromassaggio
- sul rack
- 2 scendi piegati in due e posizionati al centro della vasca in sequenza
- 4 asciugamani
- 2 lavette piegate in due ed adagate in sequenza sul top lavabo con punta esterna rivolta in alto
- 2 bidet
- 2 ciabatte
- 2 accappatoi appesi alla stampella di raso

### **18) Step "scatola amenities"**

Confezionare la scatola per oggetti cortesia e posizzionarla secondo lo standard.

- 18.1 La dotazione nelle scatole per le camere VIP e top suites, suites è:  
2 dental kit, 1 cotton pads, 1 cotton bads, 1 shewing kit, 1 pulisci scarpe, 1 cuffia, 1 pettine, i lima per unghie.  
La disposizione come segue:  
2 dental kit adaggiati su fondo di essa, pulisci orecchie e pettine e lima ai laterali, cuffia e battutolo struccante, pulisci scarpe sopra con il rasoio.
- 18.2 La dotazione nelle scatole per le camere standard è:  
1 cotton pads, cotton bads, 1 pulisci scarpe, 1 cuffia.

La disposizione come segue:  
con batuffolo leva trucco sul fondo, cuffia sopra, pulisci orecchie ai laterali, pulisci scarpe sopra.

La scatola va posizionata al lato del vassoio cortesia all'esterno del lavabo.

Il vassoio cortesia viene allestito con 2 lavette al centro (1 shampoo a sx e dietro 1 conditioner, 1 bagno schiuma a dx e dietro 1 body lotion). Dove non sia possibile tale disposizione la scatola viene posizionata all'interno del vassoio cortesia. La disposizione è la seguente: flaconi sistemati in sequenza e rivolti verso i rubinetti lavabo, la scatola al lato opposto. Nelle suite e top suite la scatola viene posizionata al centro del vassoio e i flaconi ai laterali come da standard.

### **19) Step "scottex"**

Sostituire scottex e fare piegatura al primo foglio secondo lo standard.

### **20) Step "pavimento"**

Lavare il pavimento del bagno, prestando attenzione ai capelli nel pavimento. Passare l'aspirapolvere in bagno e successivamente in camera.

### **21) Step "prima di uscire"**

Verificare che tutto sia in ordine in camera e al bagno secondo lo standard seguendo la lista di controllo. Chiudere le finestre, accendere il condizionatore in posizione auto (26 gradi) nelle camere in arrivo, mentre nelle camere non in arrivo il condizionatore sarà posizionato su off.

### **22) Step "camera pronta!" ☺**

Spegnere le luci e comunicare la camera pulita al front desk tramite un numero telefonico digitando speaker asterisco 591 e attendere il suono doppio prolungato.



## Green program

La nostra compagnia ha aderito a un programma denominato green program. Tesa a proteggere il nostro ambiente è la salvaguardia del nostro futuro. Con il nostro aiuto proteggiamo le nostre risorse idriche e nello stesso tempo, riduciamo lo spreco di detersivi.

Noi partecipiamo a questo programma con la seguente iniziativa:

non cambiando le lenzuola ogni giorno, ma solo su richiesta del cliente, nelle camere in fermata.

i

Ogni cliente verrà messo a conoscenza del programma tramite l'informativa

Presente in ogni singola camera dell'albergo e nelle aree comuni. Questa ultima

Riporta la seguente informativa: (Gentile ospite, la Vostra camera verrà rifatta tutti i giorni, le Vostre lenzuola saranno cambiate SOLO quando metterete il cartoncino sul letto la mattina). Per la biancheria del bagno l'informativa dice:

(Se desidera che i suoi asciugamani vengano sostituiti La preghiamo di volerli lasciare nella vasca da bagno. Nel caso contrario il Nostro personale intenderà che essi non debbano essere sostituiti).

Nel caso in cui sia la biancheria della camera e sia quella del bagno sia sporca o bagnata verrà sostituita comunque secondo gli standard intercontinental. Nel caso in cui il cliente abbia aderito per tutto il suo soggiorno al programma ed esso sia stato in albergo per più di tre giorni, dal giorno del checkin il terzo giorno verrà cambiata secondo i nostri standard tutta la biancheria sia da bagno che della camera.



**CAMBIA,  
PROTEGGI,  
SALVAGUARDA.**

*Gentile Ospite,*  
Qualsiasi iniziativa tesa a proteggere il nostro ambiente è un contributo per la salvaguardia del nostro futuro. Chiediamo quindi il suo aiuto per proteggere le nostre risorse idriche e ridurre, nello stesso tempo, lo spreco di detersivi.

La vostra camera verrà rifatta tutti i giorni, le vostre lenzuola saranno cambiate SOLO quando metterete questo cartoncino sul vostro letto la mattina.

**I INTERCONTINENTAL.**  
DE LA VILLE ROMA

*Il Comitato per l'Ambiente  
dell'Hotel InterContinental De La Ville  
La ringrazia anticipatamente per il Suo contributo.*



**CAMBIA,  
PROTEGGI,  
SALVAGUARDA.**

*Gentile Ospite,*  
Qualsiasi iniziativa tesa a proteggere il nostro ambiente è un contributo per la salvaguardia del nostro futuro. Chiediamo quindi il suo aiuto per proteggere le nostre risorse idriche e ridurre, nello stesso tempo, lo spreco di detersivi.

Se desidera che i suoi asciugamani vengano sostituiti, La preghiamo di volerli lasciare nella vasca da bagno. Nel caso contrario, il nostro personale intenderà che essi non debbano essere cambiati.

**I INTERCONTINENTAL.**  
DE LA VILLE ROMA

*Il Comitato per l'Ambiente dell'Hotel InterContinental De La Ville  
La ringrazia anticipatamente per il Suo contributo.*



Il nostro aiuto per un futuro migliore



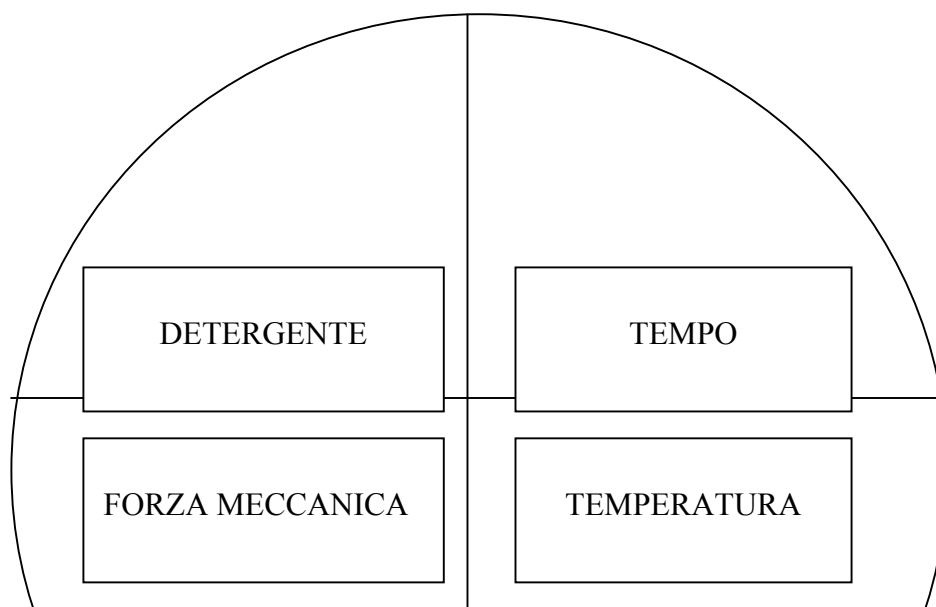
#### Craft training turn down

- 1 Bussare ed annunciarsi. Se non si riceve risposta bussare una seconda volta.
- 2 Entrare in camera accendere le luci
- 3 Controllare ove presenti che nei balconi non ci siano persone o oggetti sui tavoli,
- 4 in caso contrario portare gli oggetti all'interno della camera.



- 5 Svuotare posacenere, cestino dei rifiuti della camera e del bagno in appositi contenitori.
- 6 Riassettare il letto e ove sporche cambiare le lenzuola. Fare la piegatura
- 7 Della riversina con il piumino non oltre 50 cm. Risistemare i cuscini e ove sporche le federe sostituirle, mettere la lista colazione sul letto sopra la riversina in modo trasversale. Controllare sempre che sia pulita e non compilata.
- 8 Posizionare lo scendi letto in corrispondenza del letto al centro, e posizionare ciabatte all' angolo di esso con punta rivolta verso il letto.
- 9 Controllare che i mobili della camera siano puliti altrimenti procedere per la pulizia.
- 10 Posizionare il telecomando sul comodino e accendere la lampada a dx del letto.
  
- 11 Riassettare il bagno cambiando la biancheria usata, sostituire ivi occorre gli amenities.
- 12 Asciugare sanitari e posizionare tappetino del bagno a terra al centro della vasca.
- 13 Chiudere le finestre e le porte, tirare i tendaggi e gli oscuranti.
- 14 Accendere il condizionatore e posizionarlo su automatico a 21g.
- 15 Controllare che sia tutto secondo lo standard, spegnere la luce dall'interruttore generale.

FATTORI-BASE PER UNA PULIZIA ECCELLENTE  
STRETTAMENTE COLLEGATI



## **GESTIONE SCHEDE MAGNETICHE**

Alla cameriera piani viene consegnata una scheda magnetica (apertura elettronica), che permette di accedere a tutte le camere del piano a lei affidato. Al ritiro ed alla consegna è necessario firmare. Si osserva la stessa procedura per il ritiro e la consegna del dect.

In ogni caso il Pass non deve mai essere lasciato incustodito, immaginiamoci cosa potrebbe succedere se arrivasse in mani sbagliate.....

## **GESTIONE ATTREZZATURA**

- 1) Carrello biancheria pulita
- 2) Cestino per prodotti
- 3) Aspirapolvere
- 4) Battitappeto
- 5) Spazzolone

1) Il carrello della biancheria pulita deve essere maneggevole:

- con ruote grandi
- con gli angoli arrotondati
- con un giusto numero di ripiani
- dotato di spazio per i diversi prodotti cortesia e dotazione camere

Il carrello deve essere preparato a *fine servizio* per trovarlo pronto la mattina dopo: questo evita di far perdere tempo.

Deve essere in perfetto ordine soprattutto durante l'espletamento del Servizio.

Ricordiamoci che un carrello disordinato non dà una buona impressione a chi ci guarda, il quale sarà portato a pensare che così come teniamo il carrello, così lavoriamo.....

2) Cestino per prodotti pulizia

Anche il cestino dovrebbe esteticamente essere accettabile. I prodotti devono essere mirati, pochi e buoni: questo è essenziale per ottenere una pulizia rapida ed eccellente.

Nel cestino devono esserci:

- stracci per spolverare in microfibra
- spugne: *sempre due*:
  - ✓ Una solo per lavare i sanitari
  - ✓ Una solo per lavare il w.c.
- 1 panno grande in microfibra per sciacquare ed asciugare i sanitari e le mattonelle

Gli attrezzi per assolvere le pulizie di routine, ed i relativi accessori, sono scelti in funzione delle superfici e degli arredamenti dell'Albergo.

3) Per le superfici con moquettes, che sono la maggioranza, occorre un buon aspirapolvere.

## **GESTIONE DEL SERVIZIO LAVANDERIA**

### **GESTIONE BIANCHERIA CAMERE**

- 1) La cameriera piani, al momento in cui ripristina la biancheria letto/bagno, deve assicurarsi che non sia macchiata e/o bucata
- 2) La biancheria rovinata va messa in un sacco a parte (non deve essere mischiata con il resto dello sporco)
- 3) Della biancheria sporca si fa un fagotto che viene portato nel pianerottolo di servizio. Un addetto ritirerà il tutto
- 4) Il cambio della biancheria pulita viene consegnato dall'addetto. Sarà cura della cameriera riporla in ordine nell'armadio

### **GESTIONE BIANCHERIA CLIENTI (RITIRO)**

Sarà cura della cameriera piani avvisare la guardarobiera se nelle camere a lei assegnate trova il sacchetto con la biancheria da lavare e/o stirare, fino alle ore 10:00.

Dopo tale ora la cameriera avviserà sempre la guardarobiera e la Governante che si attiveranno con la lavanderia esterna e/o altro.

### **GESTIONE BIANCHERIA CLIENTI (RICONSEGNA)**

Vengono effettuati:

- ✓ 2 ritiri antimeridiani
- ✓ 2 consegne pomeridiane:
  - 1) la prima consegna è affidata alle addette al guardaroba. Ma può capitare che, per una qualsivoglia problematica del reparto guardaroba, la biancheria debba essere consegnata dalle cameriere di guardia
  - 2) la seconda consegna deve essere fatta dalle cameriere di guardia

### **ORARIO GUARDAROBA**

Il guardaroba è aperto dalle ore 7:00 alle ore 19:00.

Dopo l'orario di chiusura del guardaroba, può capitare che un Cliente chieda il servizio di stiratura. In tal caso una delle cameriere di guardia si attiverà per espletare il servizio.

Ci sono ferri da stiro ed assi a disposizione dei Clienti che dovessero richiederlo. Il ritiro degli stessi deve avvenire un'ora dopo la consegna. Questo per motivi di sicurezza.

## LA GESTIONE DEL CLIENTE

Se un cliente si rivolge a TE per una qualsiasi richiesta è perché ha bisogno di un aiuto, di un suggerimento. Non pensare che non sia compito tuo. Anzi oggi è una prerogativa fondamentale quella di rapportarsi con i clienti, perché una volta era severamente vietato. E tu non sei una macchina adibita alla pulizia, ma sei persone cortese che sa garantire una buona ospitalità. Per questo il cliente si rivolge a te, ti dà fiducia e considerazione.

Quando l'ospite si rivolge a te, ecco ciò che consigliamo di fare:

- Interrompere quello che stai facendo
  - Guardarlo negli occhi e sorridere
  - Prestargli tutta l'attenzione
  - Fargli capire che non ti sta disturbando
  - Mostrarsi disponibili ad aiutarlo
- 

Alcune raccomandazioni:

1. CERCARE DI SAPERE SEMPRE COME SI CHIAMA L'OSPITE
2. Se sei in grado di fare quello che chiede senza impiegare troppo tempo (ad esempio chiede un asciugamano, un cuscino ecc....) agire con sollecitudine.
3. Se non sei in grado, rivolgerti subito alla governante affinché la richiesta sia esaudita immediatamente (controllare che ciò avvenga, altrimenti il cliente ti può incolpare).

Se l'ospite si dilunga un po' nella richiesta, non assumere un atteggiamento impaziente.

Cercare di non farsi trovare impreparati. In allegato le 35 domande più frequenti (progetto I-Q).

Se il cliente è arrabbiato... che fare?

Può capitare di dover ricevere le lamentele di un cliente arrabbiato, che si sente offeso dal comportamento di un collega.

Anche se non sei coinvolta, partecipare e condividere con lui il problema, senza imputare il fatto ad una sola persona e ad un solo colpevole:

- essere solidali "mi sentirei così anch'io"
- dargli modo di raccontare i fatti e di sfogarsi
- assicurargli l'appoggio morale
- cercare una soluzione con lui

Quando capita di dover affrontare un cliente inquieto non dire mai "non è colpa mia, non dipende da me, io non c'entro, è colpa di..." E' un modo per irritarlo maggiormente. Si deve pensare che si fa parte del personale dell'albergo e si deve partecipare alla soddisfazione del cliente. Contribuire perciò a riparare l'errore che può aver commesso il collega.

4. CERCARE DI SAPERE SEMPRE COME SI CHIAMA L'OSPITE
5. Se sei in grado di fare quello che chiede senza impiegare troppo tempo (ad esempio chiede un asciugamano, un cuscino ecc....) agire con sollecitudine.
6. Se non sei in grado, rivolgerti subito alla governante affinché la richiesta sia esaudita immediatamente (controllare che ciò avvenga, altrimenti il cliente ti può incolpare).

Se l'ospite si dilunga un po' nella richiesta, non assumere un atteggiamento impaziente.

Cercare di non farsi trovare impreparati.

### **SCHEDE RISCHIO E PREVENZIONE**

Una regola d'oro da non dimenticare mai, forse la prima regola di prevenzione consiste nel lavarsi le mani spesso e comunque sempre al termine della pulizia di una camera.

Il consiglio è valido in quanto sotto le unghie, che devono essere corte, spesso si annidano germi e batteri e se, nonostante ogni precauzione, succede di graffiarsi, tagliarsi o irritare gli occhi o la pelle con sostanze nocive, non bisogna sottovalutare l'accaduto.

Occorre medicare appropriatamente e avvisare la Governante dell'accaduto.

#### **RISCHIO: CADUTA**

##### **OGGETTI, EQUIPAGGIAMENTO O SPAZZATURA LASCIATI NEL CORRIDOIO O SULLE SCALE**

###### **PREVENZIONE:**

ELIMINARE OGNI TIPO DI INTRALCIO. SE NON E' POSSIBILE, METTERE UN CARTELLO PER SEGNALARE LA PRESENZA DI TALI OGGETTI.

##### **MOBILI E ARREDI FUORI POSTO**

**PREVENZIONE:** RIMETTERLI AL LORO POSTO PRIMA POSSIBILE

##### **FILI ELETTRICI CHE INTRALCIANO IL PASSAGGIO**

**PREVENZIONE:** NON TENERE IL CAVO ELETTRICO PIU' LUNGO DEL NECESSARIO, MA ARROTOLARLO INTORNO ALL'APPARECCHIO. RIMUOVERLO IMMEDIATAMENTE APPENA TERMINATA L'OPERAZIONE

##### **SALIRE SU SCALE A PIOLI INSICURE**

**PREVENZIONE:** USARLA SOLO SE SI E' AUTORIZZATE, CONTROLLARE CHE LA SCALA SIA IN BUONE CONDIZIONI, ASSICURARE LA SCALA AFFINCHE' SIA STABILE, CONTROLLARE CHE LA SCALA ABBAIA LA GIUSTA ALTEZZA PER L' OPERAZIONE CHE SI DEVE COMPIERE, UTILIZZARE UN CARTELLO DI AVVISO

##### **SALIRE SU MOBILI, DAVANZALI, VASCHE, ECC.**

**PREVENZIONE:** NON FARLO MAI PER NESSUN MOTIVO

##### **CORRERE PER LE SCALE, CORRIDOI**

**PREVENZIONE:** EVITARE DI FARLO E APPOGGIARSI AL CORRIMANO, FARE UN GRADINO PER VOLTA E NON LEGGERE MAI PER LE SCALE

##### **CALZATURE INADEGUATE**

**PREVENZIONE:** LE SCARPE DEVNO PROTEGGERE ADEGUATAMENTE IL PIEDE, NON DEVONO AVERE TACCHI TROPPO ALTI, NE' RISULTARE SCOMODE, LA SUOLA DI GOMMA RIDUCE IL RISCHIO DI CADUTE

**RISCHIO: STRAPPI MUSCOLARI**

**TRASPORTO O SPINTA DI PESI IN POSIZIONE SCORRETTA**

**PREVENZIONE:** AIUTARSI SEMPRE CON UN CARRELLO QUANDO E' POSSIBILE, OGNI VOLTA CHE SI DEVE SVOLGERE UN'AZIONE FATICOSA PENSARE ALLA POSIZIONE PIU' CORRETTA DA ASSUMERE, SE POSSIBILE, FARSI AIUTARE DA UN COLLEGA, MANTENERE IL PROPRIO CARRELLO IN BUONE CONDIZIONI, PER EVITARE MOVIMENTI BRUSCHI CHE POSSANO PROVOCARE LESIONI DI OGNI TIPO

**CARRELLO SOVRACCARICO**

**PREVENZIONE:** E' BENE EVITARLO, PER LA PROPRIA SALUTE E DELLO STESSO CARRELLO. E' MEGLIO FARE UN VIAGGIO IN PIU' O FARSI AIUTARE DA UNA COLLEGA

**RISCHIO: BRUCIATURE, INALAZIONI**

**PRODOTTI CHIMICI**

**PREVENZIONE:** MANEGGIARLI CON CAUTELA, UTILIZZARE GUANTI ED INDUMENTI DI PROTEZIONE, NON MESCOLORE PRODOTTI CHIMICI DIVERSI, SEGUIRE SEMPRE LE ISTRUZIONI PER L'USO, RIPORLI IN MODO CORRETTO, IN MODO DA EVITARE RISCHI A SE STESSI E A TERZI, NON METTERE MAI PRODOTTI CHIMICI O DETERSIVI IN BOTTIGLIE DI ACQUA MINERALE (SOPRATTUTTO NON BERE MAI DAL COLLO DELLE BOTTIGLIE)

**RISCHIO: TAGLI E CORTI**

**COLTELLI, ATTREZZI PERICOLOSI**

**PREVENZIONE:** MANEGGIARLI CON CAUTELA E RIPORLI NELLA MANIERA CORRETTA, IN MODO CHE CHI LI USERA' SUCCESSIVAMENTE NON RISCHI DI TAGLIARSI

**RISCHIO: INFEZIONI**

**CONTATTO CON GERMI (E' QUASI IMPOSSIBILE NON VIVERE A CONTATTO CON GERMI, BATTERI, MICROBI E VIRUS)**

**PREVENZIONE:** QUANDO SI PULISCE IL BAGNO USARE I GUANTI DI GOMMA, IN PARTICOLARE PORTARLI QUANDO SI LAVANO W.C. E BIDET. DISINFETTARSI IMMEDIATAMENTE SE CI SI TAGLIA DURANTE QUESTE OPERAZIONI. DISINFETTARE I GUANTI DOPO L'USO E NON APPOGGIARSI MAI SU OGGETTI PULITI, IN PARTICOLARE SULLA BIANCHERIA. CONTROLLARE SEMPRE CHE I GUANTI SIANO IN PERFETE CONDIZIONI E SE SONO CONSUMATI O GIA' BUCATI, SOSTITUIRLI CON UN PAIO NUOVI

#### **AZIONI SBAGLIATE**

**PREVENZIONE:** SPEGNERE SEMPRE LE APPARECCHIATURE ELETTRICHE PRIMA DI STACCARE LA SPINA. STACCARE SEMPRE LA SPINA DOPO L'USO E QUANDO SI PULISCE L' APPARECCHIO. NON TIRARE MAI IL FILO ELETTRICO. AFFERRARLO SEMPRE DALLA SPINA

CONTROLLARE CHE IL VOLTAGGIO CORRISPONDA. NON SOVRACCARICARE LA DISPONIBILITA' DI CORRENTE CON TROPPI APPARECCHI ACCESI. FARE ATTENZIONE AD AVERE SEMPRE LE MANI ASCIUTTE E CHE NON CI SIA DEL BAGNATO VICINO ALLA ZONA DI LAVORO. ASSICURARSI CHE I FILI ELETTRICI ABBIANO UNA LUNGHEZZA ADEGUATA ALLE NECESSITA'

#### **RISCHIO: TRAUMI**

##### **SOLLEVARE UN PESO TROPPO GRAVOSO**

**PREVENZIONE:** NON AZZARDARE MAI UN'AZIONE SIMILE. LA CONSEGUENZA PIU' LOGICA E' UN DOLOROSISSIMO STRAPPO ALLA SCHIENA

##### **APRENDO LE PORTE**

**PREVENZIONE:** NON PRECIPITARSI SULLE PORTE, MA AVVICINARSI CON UNA CERTA CAUTELA. APRIRLE CON ALTRETTANTA ATTENZIONE (SOPRATTUTTO SE SI APRONO IN FUORI). FARE ATTENZIONE ALLE PORTE A VENTAGLIO (QUELLE OSCILLANTI DELLE CUCINE DEI RISTORANTI). SE ALCUNE PORTE SONO IN VETRO, QUINDI NON IMMEDIATAMENTE VISIBILI, SUGGERIRE DI APPORRE UN CARTELLO DI SEGNALE

##### **APPARECCHI DIFETTOSI**

**PREVENZIONE:** CONTROLLARE PERIODICAMENTE IL FUNZIONAMENTO DELLE APPARECCHIATURE ELETTRICHE E OCCUPARSI DELLA LORO MANUTENZIONE

#### **RISCHIO: CADUTA DI OGGETTI**

##### **ATTREZZATURE CHE CADONO DA SCALE, DAVANZALI, ECC.**

**PREVENZIONE:** ASSICURARSI CHE I PRODOTTI E L'EQUIPAGGIAMENTO CHE SI STA USANDO SIANO STABILI E NON IN POSIZIONE PRECARIA. ASSICURARSI CHE I PRODOTTI SIANO SEMPRE BEN CHIUSI. RIPORRE TUTTO IN MODO CORRETTO, PER EVITARE RISCHI AD ALTRE PERSONE