

Standards

gestione telefonate / saluto ai clienti / cura e igiene della persona / divise

Reparto: Protocollo collaboratori	
Argomento: Gestione delle telefonate	

Standard: *Rispondere a tutte le telefonate in modo efficace e gentile.*

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

Procedura:

Tutti i reparti operativi avranno un telefono con visualizzazione dei nomi (affiancati da un codice linguistico ove disponibile). I nomi dei clienti dovranno essere usati in apertura e chiusura di conversazione, ove possibile.

Telefonate esterne

1. Si dovrà rispondere personalmente alle telefonate entro tre squilli.
2. Dovranno essere forniti il nome dell'albergo e saluti appropriati *.
3. Chi telefona sarà informato su dove è stata passata la chiamata.

Telefonate interne

1. Si dovrà rispondere alle telefonate entro tre squilli.
2. Dovranno essere forniti il nome del reparto, il nome del personale e una forma di saluto appropriata *.
3. Rivolgersi all'ospite con il suo nome ove possibile.

Telefonate in attesa

1. Tutte le telefonate non risposte torneranno al centralino e/o riceveranno risposta dall'operatore entro 4 squilli, a meno che non entri in funzione la casella vocale.
2. Chi telefona deve essere informato riguardo la posizione della chiamata.
(Per esempio "Mi dispiace, in camera non risponde nessuno")
3. Chi chiama non verrà subito messo in attesa, si chiederà il permesso e attenderà una risposta affermativa prima di mettere la chiamata in attesa.
4. Si domanderà di poter trasferire la telefonata alla casella vocale (dove possibile) o se si desidera lasciare un messaggio

* Saluti appropriati = "Buon giorno, Buona sera, nome albergo/ reparto, nome proprio."

Reparto: Protocollo collaboratori	
Argomento: Salutare i clienti	

Standard: *Tutti i collaboratori saluteranno per primi a ogni incontro con i clienti. Si mostrerà un segnale visibile di riconoscimento del cliente ad una distanza di 10 passi dall'ospite.
Il collaboratore porgerà verbalmente al cliente un saluto cordiale e appropriato che accompagnerà con un sorriso, un cenno del capo, un contatto visivo, quando il cliente stesso si troverà a una di distanza di 5 passi.*

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

Procedura:

1. Salutare il cliente utilizzando il linguaggio del corpo adeguato (Per esempio, contatto visivo/sorriso).
2. Esordire con un saluto cordiale adeguato usando il nome del cliente, ogni volta sia possibile e con l’appropriato protocollo culturale.
3. Quando si saluta un cliente incontrato nel corridoio, farsi da parte per agevolargli il passaggio.

Entrare in camera essendo stati chiamati dal cliente:

1. Nel caso sulla porta ci sia il “non disturbare”, spia e cartello, andate nell’area di servizio più vicina e chiamate il cliente.
2. Spiegate che è presente il non disturbare sulla porta e chiedete il permesso di entrare in camera.
3. Se la risposta è “no” scusatevi per il disturbo.
4. Se la risposta è “sì”:
5. Ritornate verso la camera.
6. Suonate il campanello e date 15 secondi di tempo al cliente per aprire la porta.
7. Se nessuno apre, suonare un’altra volta ed aspettare 10 secondi.
8. In caso non ci sia risposta, aprite la porta, presentatevi dicendo il vostro nome ed il reparto ed entrate in camera.
9. Se il cliente è in camera, chiedete che cosa potete fare per lui.

Reparto: Protocollo collaboratori	
Argomento: Grooming : Cura ed igiene della persona	

Standard: *Ogni dipendente dovrà essere professionalmente in ordine*

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

Procedura:

Igiene personale

1. I profumi e dopobarba dovranno avere fragranze delicate
2. L’acconciatura dei capelli di tutti i collaboratori in divisa, dovrà essere di tipo tradizionale e composto, non solo per coloro che sono a diretto contatto con i clienti
3. Le donne con capelli lunghi fino alle spalle ed oltre dovranno legarli bene all’indietro.
4. I capelli degli uomini non dovranno essere sotto il colletto.
5. Gli accessori per le capigliature femminili dovranno essere discreti
6. Le unghie dovranno essere tenute pulite e curate. Per le donne lo smalto dovrà essere trasparente o di colore neutro, sempre ben tenuto

7. Barba e baffi non sono incoraggiati e comunque dovranno essere tenuti in ordine

Accessori consentiti

1. Uomini: 1 orologio, 2 anelli (non sono permessi orecchini)
2. Donne: 1 orologio, 2 anelli, per ciascun lobo è permesso un orecchino, di tipo classico e non superiore a 1 cm di lunghezza

Accessori alla divisa

1. La cuffietta/cappello dovrà essere indossata sempre durante il servizio nei reparti F&B (dove richiesto)
2. Le scarpe antinfortunistica dovranno essere indossate sempre durante il servizio (nei reparti in cui è richiesto)

Non è consentito

Avere tatuaggi visibili

Mostrare piercing durante il servizio

Masticare chewing gum o altro di fronte ai clienti

Reparto: Protocollo collaboratori	
Argomento: Divise	

Standard: *Sul lavoro tutti i collaboratori dovranno essere puliti, professionali ed indossare divise tradizionali, in qualsiasi giorno della settimana.*

Formazione: Tutto il personale dovrà ricevere istruzioni durante la fase d'inserimento in reparto e comunque prima di iniziare il lavoro. Il regolamento per le divise del personale è in vigore 7 giorni a settimana.

Procedura:

1. Tutto il personale delle aree a diretto contatto con i clienti dovrà essere in divisa.
2. Ogni dipendente dovrà indossare la targhetta con il nome.
3. Durante il turno dovrà essere indossata l'intera divisa.
4. Il personale non a contatto con il pubblico, le cui mansioni richiedano comunque l'esposizione al pubblico, dovrà indossare una divisa adeguata, pulita e stirata.
5. Tutte le divise saranno fornite dall'albergo e saranno appropriate alla mansione lavorativa.
6. Tutti i collaboratori sono responsabili della loro divisa, che dovrà essere sempre pulita, in buono stato, stirata e di taglia adeguata.
7. L'albergo provvederà al lavaggio della divisa stessa incluse camicie, camicette e T-shirts.
8. Una divisa pulita sarà fornita al momento della consegna di quella sporca.
9. Le divise non dovranno mai essere lasciate incustodite negli spogliatoi, ma riposte nei rispettivi armadietti.

10. Sulla divisa non dovranno essere indossati articoli d'abbigliamento o accessori (spille, distintivi, ecc.); sarà fatta eccezione per gli indumenti aggiuntivi necessari, per esempio targhetta con il nome, foulards.
11. Le cinture dovranno essere indossate con i pantaloni o le gonne della divisa che abbiano i passanti.
12. Le scarpe dovranno essere nere o blu scuro, a seconda del colore della divisa, chiuse sulla punta e sul tallone, col tacco basso.
13. Le scarpe di sicurezza sono obbligatorie in cucina e nelle aree di manutenzione.
14. Le scarpe dovranno essere sempre lucide e ben tenute.
15. Le calze dovranno essere coordinate alla divisa.
16. Il personale femminile a contatto diretto con i clienti dovrà indossare collant/calze di colore neutro.
17. Il personale maschile dovrà indossare calzini neri o blu scuri, in base all'uniforme.