

LA COMUNICAZIONE

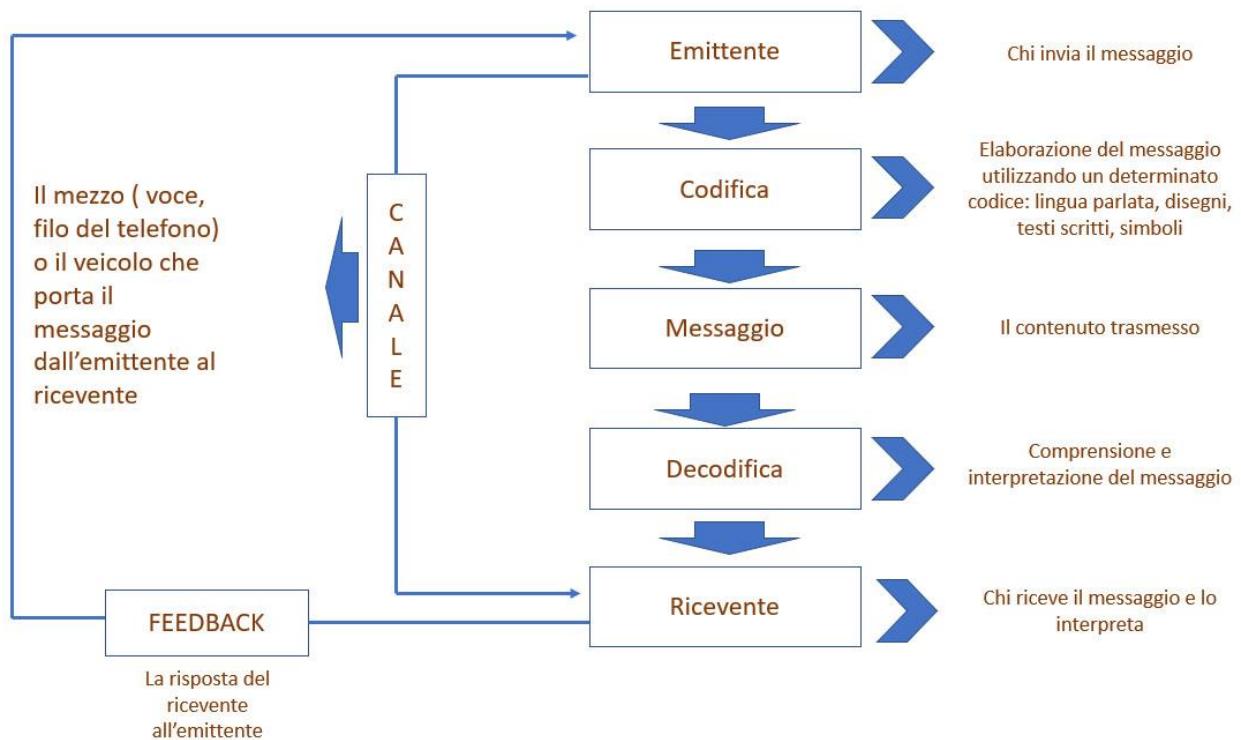
Il termine “**comunicazione**” deriva dal verbo greco *koinonéo* (partecipo) e dal verbo latino *communico* (condivido, metto in comune).

Comunicare significa quindi instaurare una relazione e una partecipazione, mettere in comune qualche cosa e creare uno scambio. Nel corso del tempo si è passati da una comunicazione di tipo gestuale a una comunicazione prima parlata e poi scritta.

Oggi si parla di comunicazione interpersonale, di comunicazione di massa, grazie agli strumenti utilizzati che si sono rinnovati, si pensi ad Internet.

L’obiettivo principale della comunicazione è quello di instaurare uno scambio di informazioni tra un emittente (colui che trasmette il messaggio) e un ricevente (colui al quale è rivolto il messaggio). Il canale è il mezzo attraverso cui il messaggio passa dall’emittente al ricevente.

Per Feedback si intende l’informazione di ritorno, l’effetto retroattivo di un’azione o di un messaggio.



LE FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE

Funzione informativa

Consiste nella trasmissione di notizie, decisioni, informazioni, chiarimenti su un argomento. Nell'azienda alberghiera questa funzione viene svolta dal Front Office, sia nei confronti della clientela sia del personale.

Funzione strumentale

Consiste nel compiere un'azione o conseguire uno scopo tramite un atto comunicativo (l'azione di vendere o comprare). Ad esempio, il reparto di ricevimento che vende dei servizi dell'hotel.

Funzione espressiva

Consiste nella comunicazione di sentimenti, emozioni, idee e stati d'animo attraverso il linguaggio verbale e soprattutto, attraverso il linguaggio non verbale. Per chi lavora a diretto contatto con la clientela è importante saper gestire le proprie emozioni e saper decodificare i segnali espressivi dell'interlocutore.

Funzione sociale

Riguarda la possibilità di intrattenere relazioni interpersonali.

Funzione di stimolo

Ha lo scopo di sollecitare l'attenzione dell'interlocutore, al fine di ottenere il feedback desiderato. Nella vendita di servizi alberghieri, oltre alla capacità di comunicare, è importante utilizzare anche fotografie, dépliant.

Funzione di rito

Riguarda certe consuetudini che richiedono l'utilizzo di formule comunicative verbali e non verbali, ad esempio nel rapporto con il cliente.

Funzione di controllo

Consiste nel fare in modo che una persona si comporti in una determinata maniera. Il Front Office, assume questa funzione nei confronti di altri reparti ai quali invia ordini di servizio e istruzioni riguardanti le attività da svolgere giornalmente o settimanalmente.

LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE

Nel processo di comunicazione, gli **aspetti verbali** (le parole) sono strettamente connessi con gli **aspetti non verbali** (espressioni del viso, tono della voce, gestualità, posizione del corpo).

La comunicazione non verbale completa e potenzia quella verbale.

La comunicazione verbale e quella non verbale hanno in realtà funzioni diverse. La prima è più adatta a trasmettere contenuti e informazioni, mentre la seconda rivela il tipo di relazione che si instaura fra le persone (amichevole, ostile, formale, confidenziale).

Comunicazione verbale

Consiste nella trasmissione di messaggi attraverso le parole. La comunicazione verbale può essere orale oppure scritta. Nel linguaggio verbale ogni segno corrisponde ad un significato, che il ricevente del messaggio deve codificare in modo corretto. Per far sì che il messaggio venga interpretato correttamente, è necessario che il codice utilizzato (ad es. la lingua parlata) sia conosciuto da entrambi i soggetti e che non ci siano interferenze (rumori di fondo dell'ambiente, disturbi nella linea telefonica).

Comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale corrisponde a tutti gli atteggiamenti volontari e involontari che accompagnano la comunicazione verbale.

Fondamentali nella comunicazione non verbale sono:

- le espressioni del volto: il volto evidenzia le caratteristiche della personalità e lo stato d'animo del momento. Questa è la parte del corpo più a diretto contatto con il cliente.
- lo sguardo: è strettamente collegato alla comunicazione verbale e fornisce molte informazioni relative alle risposte dell'interlocutore.
- i movimenti e i gesti del corpo: per gestualità si intende il movimento delle mani o di altre parti del corpo. I gesti del capo fatti da chi ascolta una conversazione, possono essere recepiti da chi parla come segno di assenso o di attenzione.
- la postura: è un segnale che accompagna il processo comunicativo. La postura è di solito associata allo stato emotivo dell'individuo e può essere un aspetto rivelatore dell'autostima e dell'immagine di sé.