

LA COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE

La comunicazione in albergo è fondamentale nel rapporto con il pubblico, in particolare nel reparto del Front Office che rappresenta il primo punto di contatto con la clientela. Il Front Office rappresenta l'immagine dell'albergo e diventa determinante per la soddisfazione dei clienti.

Chi opera nei servizi di accoglienza in un albergo deve saper utilizzare correttamente tutti gli strumenti di comunicazione verbale e non verbale.

- Comunicazione verbale: il receptionist deve esprimersi con correttezza e proprietà di linguaggio, stabilendo rapporti comunicativi adeguati rispetto agli interlocutori che gli si presentano, utilizzando un linguaggio chiaro ed evitando espressioni dialettali che potrebbero generare fraintendimenti. Il linguaggio verbale è poi completato da una terminologia tecnica e da segni convenzionali, che tutti gli addetti devono conoscere.
- Comunicazione non verbale: il receptionist deve conoscere bene quali atteggiamenti assumere durante una conversazione e come muoversi nel suo reparto con eleganza e disinvoltura, evitando errori e gesti inadeguati.

Tipologia di comunicazione

Comunicazione tra receptionist e cliente: Inizia con la fase della prenotazione e termina con la partenza del cliente. È necessario instaurare un buon rapporto comunicativo con l'ospite, cercando di soddisfare al meglio tutte le sue aspettative. Questo contribuisce a instaurare un clima di fiducia e a rinforzare l'immagine di un'azienda.

Comunicazione tra receptionist e dipendenti dell'azienda: Necessita di un linguaggio chiaro e corretto, nel rispetto dei ruoli e delle persone. Chi lavora in questo reparto sarà a contatto anche con gli altri reparti, ed è bene ricordare che i clienti potrebbero ascoltare dialoghi fra colleghi, quindi bisogna assolutamente evitare discussioni fra il personale dell'albergo che potrebbero danneggiare l'immagine dell'azienda.

La comunicazione non verbale al Front Office

Nell'attività al Front Office, bisogna porre particolare attenzione ai segnali che inviamo attraverso il nostro corpo: contatto visivo, movimenti del corpo, postura.

Contatto visivo: Guardare i clienti negli occhi è fondamentale al fine di stabilire un contatto diretto e far sì che la persona con la quale stiamo comunicando si senta considerata e riconosciuta. Uno sguardo franco e aperto genera cordialità, sicurezza ed è sinonimo di attenzione e interesse.

Come gestire il contatto visivo con l'interlocutore

Comportamento corretto

- Accogliere il cliente con uno sguardo cortese, accompagnato da un sorriso che manifesti cordialità e gentilezza.
- Mostrare interesse a ciò che il cliente dice, mantenendo uno sguardo attento, non indiscreto o insistente.
- Adottare uno sguardo che esprima fiducia e sicurezza, senza manifestare stati d'imbarazzo in situazioni critiche o difficili da gestire.

Comportamento scorretto

- Continuare a svolgere il lavoro iniziato, senza alzare lo sguardo su chi ci rivolge la parola.
- Guardare altrove quando qualcuno ci parla è sinonimo di indifferenza. Fissare qualcuno con troppa insistenza è un segno di maleducazione.
- Mostrare uno sguardo perplesso o imbarazzato crea una situazione comunicativa negativa.

Movimenti del corpo (prossemica e gestualità): La prossemica è la distanza che intercorre tra due persone durante la comunicazione. Essa deve essere abbastanza ravvicinata da permettere lo scambio dei messaggi, ma deve essere adeguatamente ampia per rispettare la sfera intima dell'interlocutore. Alla reception, la distanza è determinata dal bancone.

La gestualità è rappresentata dai movimenti che si fanno con le braccia e con le mani nel corso della comunicazione.

Come muoversi durante una conversazione

Comportamento corretto

- Fare gesti misurati, che denotano apertura al dialogo
- Controllare la propria gestualità, fare cenni di assenso quando necessario.
- Avvicinarsi all'interlocutore quando è opportuno, mantenendo sempre una distanza di cortesia.
- Aprire le mani durante una conversazione (denota cordialità e disponibilità)

Comportamento scorretto

- Gesticolare in modo eccessivo.
- Toccarsi in continuazione i capelli, il mento. Manifestare gesti di insofferenza o stizza.
- Avvicinarsi troppo all'interlocutore, dimostrare eccessiva confidenza.
- Fare movimenti bruschi, per esempio togliersi gli occhiali di scatto.

Postura: La postura è la posizione del corpo. Controllare e mantenere una corretta postura è fondamentale per chi lavora alla reception, sia per i motivi legati alla comunicazione (una buona postura comunica eleganza, sicurezza, serenità etc.), sia per motivi legati alla stanchezza fisica.

Come mantenere una postura corretta

```
graph TD; A((Come mantenere una postura corretta)) --> B[Comportamento corretto]; A --> C[Comportamento scorretto];
```

Comportamento corretto

- Mantenere, sia in piedi sia seduti, una corretta posizione trasmette un'immagine positiva e sicura e aiuta a sentire meno la stanchezza a fine giornata.
- Mantenere il corpo eretto, tenere le spalle dritte e lo sguardo davanti a sé.

Comportamento scorretto

- Mantenere una postura poco elegante, tenere le mani in tasca mentre si parla con il cliente.
- Appoggiarsi al muro o al bancone.
- Sedersi in maniera troppo rilassata o scomposta.