

Professione 'Receptionist'

di Nicola Spagnuolo (Direttore Iscom Emilia Romagna)

Quello del ricevimento è un settore complesso e delicato. Al **receptionist** è attribuito il compito dell'accoglienza e dell'assistenza della clientela durante tutto il soggiorno. Pertanto, il lavoro di receptionist richiede, per il suo corretto svolgimento, una grande precisione nell'amministrazione contabile e amministrativa nella gestione delle prenotazioni degli arrivi e delle partenze, una notevole capacità di coordinamento dei vari reparti dell'albergo e, soprattutto, grande capacità di comunicazione.

Percorso Formativo e competenze necessarie

Il percorso formativo tradizionale dell'addetto al ricevimento prevede la frequenza di un istituto professionale di stato per i servizi alberghieri e della ristorazione. Gli IPSSAR sono articolati in un primo triennio che si conclude con un esame di qualificazione professionale per gli Operatori dei servizi di ricevimento e in un secondo biennio di specializzazione post-qualifica, che termina con un esame di maturità per i Tecnici dei servizi turistici. La figura del receptionist è, ad esempio, formalmente riconosciuta nel Repertorio delle Qualifiche della Regione Emilia Romagna, che inquadra nel 3° livello EQF la figura dell'"Operatore della promozione ed accoglienza turistica" (Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati). Per svolgere questa professione risulta indispensabile la conoscenza approfondita di almeno due lingue straniere e l'uso dei più aggiornati supporti informatici. Per completare il proprio bagaglio professionale, acquisire sensibilità ed apertura mentale ed affinare le proprie conoscenze linguistiche, può essere molto utile, per il futuro receptionist, effettuare esperienze di formazione-lavoro in Italia o all'estero, presso strutture di alto livello. Un buon addetto alla reception dunque, proprio per i requisiti e le componenti che il settore richiede, può provenire dagli istituti o dalle scuole alberghiere o da istituti di ragioneria, ma, essendo una professione di "relazione", può anche essere appresa a seguito di esperienze maturate "sul campo".

Competenze di settore: conoscere e interpretare il contesto territoriale in cui si opera; conoscere l'impresa di riferimento e saper operare nel contesto aziendale; conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni; saper operare nel rispetto delle norme in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro.

Competenze di area: conoscere il ruolo della propria attività e sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali; saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività; conoscere e le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente; le disposizioni sulla tutela della privacy; le tecniche di comunicazione e una o più lingue straniere.

Competenze di profilo: riconoscere il proprio ruolo nel contesto aziendale e saper adottare uno stile comunicativo adeguato, saper leggere e interpretare la documentazione tecnica; utilizzare il pc e i software applicativi; saper riconoscere le caratteristiche del cliente; conoscere e applicare le politiche di marketing dell'azienda; saper preparare, presentare il conto e riscuotere l'incasso utilizzando i diversi sistemi di pagamento; saper applicare le tecniche per la formulazione del piano di prenotazioni e le modalità del suo utilizzo; conoscere e saper applicare tutte le procedure per la registrazione del cliente; applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione degli strumenti; operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico-sanitaria.

Sbocchi occupazionali

Dopo aver acquisito sufficienti esperienze sul campo, è possibile crescere professionalmente con il passaggio a strutture di sempre maggior prestigio oppure, dato che il ricevimento rappresenta il primo gradino della carriera della dire-



zione alberghiera, dopo un'apposita formazione, è possibile diventare Direttore d'albergo. Il Responsabile alla reception lavora nella hall dell'albergo, presso il bancone della portineria. In strutture di grandi dimensioni o di alta categoria, l'unità che gestisce il servizio di reception può essere composta da uno staff di molte persone. In questo caso il Responsabile coordina il lavoro degli addetti al ricevimento e gode di un'ampia autonomia. In strutture medio-piccole, invece, non è infrequente che le funzioni di Responsabile al ricevimento e di Direttore siano svolte da un unico soggetto. Questa figura svolge la sua attività esclusivamente come lavoratore dipendente e la sua retribuzione, come primo livello, si aggira intorno ai 20.000 euro lordi annui all'inizio della carriera. Tale cifra è comunque solo indicativa, in quanto in genere la retribuzione è integrata da contratti interni o da particolari incentivi, concordati con il proprietario della struttura ed è inoltre destinata a salire con la crescita professionale e con le dimensioni dell'azienda.

È utile rilevare che il Sistema informativo 'Excelsior' e il Ministero del Lavoro, indagando sui profili professionali maggiormente richiesti dal mercato del lavoro in questo momento di crisi economica, hanno rilevato nel settore alberghiero una significativa carenza di addetti alla reception, che tradotta in cifre significa per le aziende avere grosse difficoltà a coprire addirittura 4 posti su 10 (oltre 600 nel 2011). Ciò accade anche a causa delle specifiche competenze richieste per svolgere questo ruolo. La professione del receptionist infatti richiede una formazione continua e un costante aggiornamento rispetto alle dinamiche di sviluppo dei mercati turistici di riferimento. L'arrivo, ad esempio di turisti russi o cinesi, a seguito di azioni di promozione territoriale, richiede inevitabilmente all'addetto la conoscenza della lingua interessata. A queste ottime prospettive occupazionali va aggiunto che la funzione del receptionist rappresenta un solido punto di partenza per chi aspira a una carriera professionale nel campo delle attività alberghiere.

Iscom E.R., offre il proprio supporto allo sviluppo delle competenze strategiche delle imprese dei settori del commercio, turismo e servizi con diverse agevolazioni alle aziende che intendono formare i loro apprendisti e i loro dipendenti, anche all'interno del Fondo Interprofessionale For.te.; quest'aspetto rende ancora più conveniente l'adesione delle aziende interessate ai piani formativi di Iscom E.R. poiché all'opportunità di migliorare la professionalità dei dipendenti si unisce il vantaggio della gratuità.

Info: **ISCOM Emilia Romagna** - Via Tiarini, 22 - 40129 Bologna
Tel.: +39 051.4150611 - Fax: +39 051.4150610 - E-mail: info@iscomer.it