



Prima dell'arrivo del cliente



Arrivo del cliente



Soggiorno del cliente



Partenza del cliente



Mansioni e responsabilità

Servizio al cliente

Publicato: Luglio 2012

Versione aggiornata: Luglio 2012

Codice: 99-00-02-PR-I-12-00

Obiettivo e scopo

L'obiettivo di questa procedura è di individuare i fattori che rendano il soggiorno del cliente piacevole e l'atteggiamento da adottare.

Si definiranno inoltre, le indicazioni da seguire per soddisfare quesiti, richieste e domande comuni dei clienti alla reception. Si descrivono le prassi più adatte per assicurare al cliente un'esperienza unica.

Sommario

- 1 Attività giornaliere
 - 1.1 Il trattamento abituale
 - 1.2 Richiesta di informazioni
 - 1.3 Richiesta di assistenza medica o medicinali
 - 1.4 Duplicato della chiave
 - 1.5 Cambio camera
 - 1.6 Richiesta di stampa di documenti
 - 1.7 Articoli in prestito
 - 1.8 Richiesta di informazioni dalla polizia
- 2 Procedure correlate
- 3 Convalida procedura

1 Attività giornaliere

Responsabile: Personale del Front Office

1.1 Il trattamento abituale

La soddisfazione del cliente dipende dai seguenti fattori:

- la sensazione di essere in un luogo comodo ed accogliente
- la certezza di essere circondati da personale professionale e competente
- un cordiale benvenuto personale
- un approccio cordiale, amichevole ed educato
- l'interesse per le sue preferenze e le informazioni relative
- la preoccupazione per i suoi bisogni e il suo benessere
- una veloce soluzione ai suoi problemi





Quando il cliente è in hotel, è necessario assicurargli un soggiorno tranquillo e comodo. Bisogna sempre mostrare attenzione al suo benessere. Si deve mantenere un'ottima immagine e soddisfare tutte le aspettative create all'arrivo.

Nel corso del soggiorno, è di vitale importanza applicare i principi di servizio riassunti nelle formule 4x2 e "in 3 si è in troppi". Inoltre, bisogna seguire alcune direttive generali per fare in modo che il cliente si senta benvenuto e abbia un soggiorno il più gradevole possibile:

- Ogni volta che ci si rivolge a un cliente importante (fidelizzato, abituale o preferenziale), cercare di memorizzarne il cognome per personalizzare il trattamento quando lo si incontra.
- Sorridere sempre in modo naturale e salutare ogni volta che il cliente si avvicina alla Reception o lo si incontra nei corridoi. Un semplice *"Buongiorno"* or *"Buonasera"* è sufficiente.
- Quando ci si rivolge al cliente, guardarlo sempre negli occhi.
- Usare frasi quali: *"Va tutto bene?"* *"Se ha bisogno di aiuto, non esiti a chiederlo"*.
- Se il cliente richiede qualsiasi servizio all'hotel, cercare di soddisfare le sue aspettative.
- Bisogna essere in grado di rispondere alle richieste dei clienti relative alle offerte culturali o alle zone di svago dell'hotel e/o della città/regione e dare consigli utili in base agli interessi dei clienti.
- È preferibile essere aggiornati e informati sugli eventi organizzati dall'hotel o in città per fornire le informazioni necessarie.

1.2 Richiesta di informazioni

Bisogna considerare il tipo di cliente con cui si sta interagendo (business o leisure) per anticiparne le richieste.

- È molto probabile che i clienti in viaggio di piacere abbiano bisogno di informazioni su luoghi da visitare, sull'offerta culturale, ecc. Si tratta di richieste comuni per cui sono molto apprezzati i nostri consigli, per cui è importante essere preparati a rispondere.
- I clienti che sono invece in viaggio per lavoro si fermano di solito meno notti in hotel e richiedono informazioni di tipo pratico, riguardanti ad esempio la connessione wireless, gli spostamenti, le distanze e i tempi di viaggio, ecc.

È comunque importante considerare che fa parte del lavoro del personale della Reception fornire tutte le informazioni possibili e rispondere a tutte le richieste o dubbi che il cliente possa avere.

In ogni hotel devono esserci informazioni sulla città e la zona in cui si trova e tutto il personale deve esserne al corrente, mediante documenti su:

- **Svago:** spettacoli (orari e programmi), bar, locali
- **Ristorazione:** Ristoranti, fast food, bar e altri locali di ristorazione. Tutti questi luoghi devono essere classificati in base a categorie relative al tipo di cibo, prezzi, distanza dall'hotel, ecc.
- **Shopping:** Zone commerciali, negozi specializzati, parrucchieri, centri commerciali nella città o nella zona dell'hotel, noleggi di auto, ecc.
- **Cultura:** musei, teatri, cinema, monumenti, chiese, autobus turistici (orari, prezzi e fermate)
- **Bambini:** parchi di divertimenti, babysitting per ore, parchi, ecc.
- **Altri:** palestre, farmacie, supermercati, edicole, Work Centers, orari di messe, centri medici, dentisti, ambasciate, consolati, stazioni di polizia, servizi di corrieri, benzinai, uffici turistici, ecc.





Tutto il personale del Front Office deve avere accesso a queste informazioni. Quando il cliente richiede un'informazione, bisogna stampare il documento con le informazioni corrispondenti e fornirlo al cliente.

È necessario controllare che ci sia sufficiente materiale e che sia in buono stato, in modo da poterlo offrire al cliente. Se non ci fossero sufficienti mappe, flyer e biglietti, è necessario procurarsi nuovo materiale da offrire al cliente con tutte le informazioni complete, sia scritte che a voce.

Quando il cliente richiede informazioni, è necessario essere attenti e mostrare spirito di iniziativa. Anche se non possiamo soddisfare tutte le richieste del cliente, dobbiamo almeno dargli le indicazioni migliori.

Quando si danno informazioni ai clienti, bisogna considerare i seguenti aspetti:

- **Se il cliente richiede qualsiasi tipo di servizio, offrire come prima opzione i servizi dell'hotel per cercare di mantenerlo all'interno della struttura. Se per qualsiasi motivo, il cliente declina la proposta, indicare le alternative esterne all'hotel.**

A tale scopo, è necessario conoscere bene:

- Le risorse tecnologiche dell'hotel (telefono, fax, cassette di sicurezza, connessioni internet, ecc.) e tutte le informazioni dettagliate relative a come funzionano e che tariffe hanno.
- Il libro dei servizi dell'hotel (ristoranti, bar, room service, picnic, attrezzature sportive, piscine, spa, parcheggio, ecc.) e tutte le informazioni dettagliate relative agli orari e ai servizi annessi.
- Quando si richiedono informazioni sui **ristoranti**, bisogna offrire al cliente come prima scelta il ristorante dell'hotel, descrivere il locale, il tipo di cibi, gli orari di apertura e chiusura, il menu e le tariffe e consigliarlo per la qualità del servizio. Bisogna essere informati adeguatamente e convincere il cliente. In molte città, NH ha altre strutture che possono essere consigliate ai clienti. Bisogna ricordare che le strutture NH degli altri hotel sono disponibili anche per clienti che non alloggiano negli stessi. In Reception bisogna conoscere tutti questi ristoranti. Se il cliente richiede informazioni su un ristorante esterno, gli saranno fornite insieme alle indicazioni sul tipo di cibo, il telefono e l'indirizzo. Se il cliente richiede la prenotazione del ristorante, gli sarà confermata.
- In relazione alle **informazioni turistiche** che il cliente potrebbe richiedere, è necessario fornire una cartina (se disponibile) in cui si indicherà innanzitutto l'ubicazione dell'hotel e successivamente i punti di interesse richiesti dal cliente con le spiegazioni su come raggiungerli.
- **Cartine della città e informazioni sui trasporti** (con orari e percorsi). Informare il cliente sui migliori percorsi per raggiungere i punti principali della città dall'hotel (aeroporto, aziende importanti, musei, ecc.) Fornire al cliente una cartina in cui è necessario indicare l'ubicazione dell'hotel. Conoscere perfettamente le informazioni che si forniscono e se non si è in grado di soddisfare una richiesta del cliente, assicurarsi di avere i mezzi per ricercare le informazioni mancanti.
- Per servizi quali **noleggio auto, spa, palestre, taxi, tour privati, biglietti di spettacoli**, si avranno a disposizione biglietti da visita con tutte le informazioni necessarie. Se l'hotel ha un accordo con un'azienda esterna, informare il cliente sui servizi, le strutture, i vantaggi e gli sconti di cui può usufruire. È necessario avere facile accesso ai numeri di telefono dei diversi operatori e conoscere le gite e le visite organizzate.





Prima dell'arrivo del cliente



Arrivo del cliente



Soggiorno del cliente



Partenza del cliente



Mansioni e responsabilità

1.3 Richiesta di assistenza medica o medicinali

Se il cliente richiede assistenza medica, dare informazioni sull'ospedale più vicino o il centro medico o d'emergenza dell'hotel (se presente) o più vicino all'hotel. Se c'è qualche accordo particolare con un centro medico, indicare al cliente la possibilità di richiedere la visita medica in hotel e le tariffe applicabili.

In caso di urgenze mediche, informare sui servizi di emergenza.

Non fornire mai medicinali ai clienti. Dare informazioni sulla farmacia più vicina.

1.4 Duplicato della chiave



Consegnare duplicati delle chiavi solo dopo aver richiesto la documentazione al cliente, per assicurarsi che chi chiede il duplicato è la stessa persona che occupa la camera o una persona autorizzata dal cliente a richiedere il duplicato. Consultare [Legge della Protezione dei Dati Personali \(LOPD - FAQ's\)](#)

1.5 Cambio di camera

Se il cliente richiede di cambiare camera per problemi legati alla manutenzione, pulizia o perché la camera non soddisfa le aspettative del cliente, gestire la situazione seguendo la procedura [Suggerimenti, lamentele e reclami](#).

Fornire al cliente una nuova camera che abbia le stesse caratteristiche di quella prenotata, in base alla disponibilità, e cercare di soddisfare per quanto possibile, le richieste del cliente (es: per fumatori, in un piano alto, camera esterna, ecc.) Tutti gli addebiti devono essere effettuati dal sistema automaticamente sulla nuova camera e la documentazione sarà cambiata nel file corrispondente.

Se l'hotel ha un servizio di fattorini, offrirlo al cliente come assistenza e se il cliente non si trova in camera al momento del cambio, occuparsi dello spostamento dei bagagli (che devono essere chiusi).

Informare il Dipartimento di Housekeeping del cambio e registrarlo per l'organizzazione delle camere.

1.6 Richiesta di stampa di documenti

Negli ultimi tempi, i clienti richiedono spesso di stampare dei documenti (per es: carte di imbarco). In questi casi, informare il cliente che ha a disposizione un Business Centre e le relative tariffe (se il servizio è disponibile in hotel) o occuparsi della stampa dei documenti.

Se ci si occupa personalmente della stampa dai computer dell'hotel, non si possono accettare dispositivi di memoria (per es: chiavi USB) per motivi di sicurezza del nostro sistema informatico. Spiegare la situazione al cliente e proporgli di inviarc i documenti da stampare per e-mail.

Informare inoltre il cliente sulle tariffe applicabili (in caso il servizio non sia gratuito o ci sia un gran numero di pagine da stampare).



Prima dell'arrivo del cliente



Arrivo del cliente



Soggiorno del cliente



Partenza del cliente



Mansioni e responsabilità

1.2 Articoli in prestito

In alcuni hotel ci sono articoli a disposizione dei clienti: asciugamani da piscina, caricabatterie per telefoni cellulari, ecc. Di solito non ci sono costi per il cliente, però può essere richiesto un deposito a garanzia che verrà poi restituito alla consegna dell'articolo. Il deposito non include alcuna tassa. Consegnare al cliente una ricevuta, generata attraverso il sistema.

Tenere sempre aggiornato l'inventario degli articoli e ricordare al cliente di restituire gli articoli al check-out.

1.8 Richiesta di informazioni dalla polizia

Fa parte dei nostri doveri, cooperare con la polizia e fornire tutte le informazioni sui clienti che alloggiano in hotel, sempre se si riceve una richiesta scritta della polizia. Consultare [Legge della Protezione dei Dati Personali LOPD \(FAQ's\)](#)

2 Procedure correlate

Legge della Protezione dei Dati Personali LOPD (FAQ's)

Suggerimenti, lamentele e reclami

3 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations (Process Owner)	Operations Control Director	Anja Loijens	Luglio 2012
		Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		Steering Minutes 09/07/2012
	Management Committee			