



Prima dell'arrivo del cliente



Arrivo del cliente



Soggiorno del cliente



Partenza del cliente



Mansioni e responsabilità

Servizio facchini

Publicato: Luglio 2012

Versione aggiornata: Luglio 2012

Codice: 99-00-02-PR-I-10-00

Obiettivo e scopo

Per gli hotel provvisti di servizio di facchini, la procedura è volta a illustrare alla persona incaricata, le attività da svolgere: accompagnare il cliente all'arrivo, alla partenza e altri servizi connessi al bagaglio del cliente.

Il facchino è una delle prime persone a diretto contatto con il cliente e influenzerà la prima impressione che il cliente si crea dei nostri servizi.

Sommario

- 1 Attività giornaliere
 - 1.1 Servizio all'arrivo
 - 1.2 Servizio durante il soggiorno
 - 1.3 Servizio alla partenza
- 2 Cosa fare in caso di...
 - 2.1 Rotture o danni in camera all'arrivo del cliente
 - 2.2 Il cliente segnala che la camera non è di suo gradimento
 - 2.3 Il cliente ha un'atteggiamento sospetto
 - 2.4 Il cliente non ha bagagli
 - 2.5 Arrivo di un gruppo
 - 2.6 Il facchino non è disponibile alla fine del check-in
- 3 Procedure correlate
- 4 Convalida procedura

1 Attività giornaliere

Responsabile: Facchino dell'hotel

1.1 Servizio all'arrivo

Il personale che fornisce questo servizio deve essere visibile nella hall o all'ingresso dell'hotel (sempre se possibile), sempre pronto all'arrivo dei clienti.

Quando il cliente arriva, il facchino gli/le dà il benvenuto. (*"Buongiorno, ben arrivato in hotel, ha una prenotazione?"*) Il facchino si occupa dei bagagli, offre assistenza per l'automobile fornendo il biglietto del parcheggio.

("Buongiorno, ben arrivato in hotel. La prego di seguirmi alla Reception, il mio collega si occuperà del suo check-in")





In caso ci siano varie valigie, sistemarle sul carrello e lasciarle da parte, mentre il cliente effettua il check-in. Solo se la camera non è disponibile, lasciare i bagagli nel deposito bagagli. Per ulteriori informazioni, consultare la procedura, *Deposito bagagli e servizio pacchi*

Dopo che il cliente è stato registrato al bancone della Reception, il facchino si occupa di accompagnare il cliente in camera, lo aiuta nel trasporto dei bagagli e lo informa educatamente dei servizi dell'hotel.

Il receptionist consegna al facchino la chiave e la welcome card e fornisce le istruzioni per accompagnare il cliente alla camera. Da questo momento in poi, il facchino deve seguire queste indicazioni:

- Guardare sulla Welcome card il nome del cliente, il numero di camera e segnalare al cliente di seguirlo.
- Nel percorso verso la camera, rivolgersi al cliente chiamandolo per nome, informarsi su come è andato il viaggio e chiedergli se conosce già i servizi dell'hotel. Se possibile, cogliere l'occasione per promuovere i servizi dell'hotel e indicare dove sono ubicati (ristoranti, piscina, spiaggia, ecc.) Per ulteriori informazioni, consultare la procedura *Customer Service*.
- Arrivati all'ascensore, far passare il cliente per primo.
- Arrivati al piano della camera, fare uscire prima il cliente e indicare la direzione in cui può dirigersi.
- Prima di aprire la porta della camera, bussare e, in caso non ci sia risposta, aprire la porta e accendere le luci. Far entrare il cliente. Sistemare il bagaglio sul portabagagli.
- Quando il facchino è in camera, la porta deve restare aperta.
- Di giorno, aprire le tende per fare entrare la luce.
- Successivamente spiegare al cliente come utilizzare luci, aria condizionata, riscaldamento, televisione, asciugacapelli, armadi, cassetta di sicurezza, ecc. e i servizi di lavanderia e frigobar.
- Prima di andare via, chiedere al cliente se è soddisfatto della camera e fornire un numero di telefono da contattare per qualsiasi necessità. Consegnare la Welcome card e augurare un piacevole soggiorno.
- Se alla fine del servizio, il cliente offre una mancia, ringraziare e mettere via i soldi, senza contarli. Se il cliente non offre nessuna mancia, non fare accenni a riguardo.
- Salutare il cliente e chiudere la porta con cura, senza fare rumore.
("Le auguro un piacevole soggiorno in hotel, arrivederci, Sig./Sig.ra xxx")



1.2 Servizio durante il soggiorno

Nel corso del soggiorno, il facchino deve occuparsi delle seguenti mansioni:

- Consegnare i messaggi in camera, secondo la procedura *Visite, telefonate e messaggi*.
- Occuparsi della sicurezza, controllando e identificando i clienti dell'hotel e le visite, seguendo la procedura *Visite, telefonate e messaggi*.
- Occuparsi di reclami e suggerimenti dei clienti e comunicarli a un supervisore, in caso non possano essere risolti secondo la procedura *Suggerimenti, lamenti e reclami*.
- Controllare i pacchi in deposito e se ci sono pacchi in sospeso o non consegnati. Per ulteriori informazioni, consultare la procedura, *Deposito bagagli e servizio pacchi*
- Distribuire la posta.
- Controllare spesso la zona dei giornali, tenerla in ordine e sostituire le riviste, se necessario.
- In alcuni casi, potrebbe essere necessario uscire per comprare giornali.

1.3 Servizio alla partenza

Se si sta prestando assistenza a un cliente fidelizzato o speciale, fare attenzione in particolare all'orario richiesto per il ritiro del bagaglio in camera. Per ulteriori informazioni, consultare la procedura *Personalizzazione e vantaggi*.

Quando il cliente richiede il ritiro del bagaglio in camera, è necessario seguire queste direttive:

- Bussare alla porta, anche se è aperta. Salutare il cliente chiamandolo per nome e informarlo che siamo arrivati a ritirare il bagaglio. *"Buongiorno Sig./Sig.ra XXX, sono qui per ritirare il suo bagaglio come ha richiesto. Posso entrare, per favore?"* Chiedere al cliente quanti bagagli è necessario ritirare e portarli in Reception.
- Dopo che il cliente ha segnalato i bagagli, sistemare le etichette identificative.
- Osservare con discrezione se ci sono oggetti rotti o danneggiati in camera e, in caso affermativo, segnalarlo in Reception.
- Se il cliente accompagna il facchino, cogliere l'occasione per chiedergli se ha bisogno di un taxi e, in caso affermativo, segnalarlo in Reception.
- Salutare sempre il cliente augurandogli un piacevole viaggio. *("Le auguro un piacevole viaggio e speriamo di vederla presto")*
- Se il cliente offre una mancia, ringraziare e non controllare mai l'importo ricevuto.

Se il cliente prende il suo bagaglio personalmente e il facchino se ne accorge, offrire assistenza. Offrire al cliente il servizio di deposito bagagli e la prenotazione del taxi, se necessario. *Deposito bagagli e servizio pacchi*





2 Cosa fare in caso di...

2.1 Rotture o danni in camera all'arrivo del cliente

Se si osservano danni o difetti nella camera, (tende sistemate non correttamente, lampadine fulminate, oggetti mancanti, come asciugamani, libro degli indirizzi, ecc.) scusarsi con il cliente e mettersi in contatto con la reception per cercare una soluzione rapida. Quando si scende in reception, informare subito il dipartimento corrispondente affinché ricerchi una soluzione rapida.

2.2 Il cliente segnala che la camera non è di suo gradimento

Riportare il commento in reception e attendere istruzioni in merito. Prestare particolare attenzione nel trasmettere al cliente che si sta facendo il possibile per soddisfare le sue richieste.

- Se la reception assegna un'altra camera, mostrare al cliente la camera, lasciando i bagagli nella prima. Se il cliente non gradisce la seconda camera, informarlo che i bagagli saranno spostati e che gli si fornirà una nuova chiave e dovrà firmare subito un'altra scheda di registrazione.
- Se la reception segnala che è necessario che il cliente scenda per discutere le varie possibilità e scegliere la soluzione migliore, accompagnare il cliente, portandogli i bagagli. Non organizzare mai cambi di camera senza l'autorizzazione della reception.

2.3 Il cliente ha un atteggiamento sospetto

Se si percepisce un atteggiamento sospetto nel cliente, o i bagagli sono in cattivo stato, c'è un animale o particolari del genere, informare subito la reception affinché prenda i provvedimenti necessari.

2.4 Il cliente non ha bagagli

Se al momento del check-in si osserva che il cliente non ha bagagli o ne ha pochi, informare la reception con discrezione, in modo che si occupi del pagamento anticipato o richieda l'acconto previsto.

Registrare queste informazioni nel libro di turno, per informare tutti i receptionisti.

2.5 Arrivo di un gruppo

Se arriva un gruppo, l'hotel deve richiedere al coordinatore di informare in anticipo i clienti che devono identificare i bagagli con i loro nomi. Dopo l'arrivo del gruppo, la reception consegna la rooming list con le camere assegnate in modo tale che, mentre si effettua il check-in, si possano organizzare i bagagli per piani e agevolare la consegna.

In caso di valigie senza identificazione, lasciarle nel deposito bagagli fino a che i clienti non le reclamano. Indicare ai clienti come raggiungere le camere e in caso di clienti VIP nel gruppo, accompagnarli in camera.



2.6 Il facchino non è disponibile alla fine del check-in

La reception informa il cliente che il facchino è occupato con altri ospiti e che i bagagli gli saranno recapitati in camera al più presto. Etichettare la valigia con il numero di camera. Quando si consegna il bagaglio in camera, scusarsi per il ritardo e continuare il servizio secondo le procedure stabilite.

3 Procedure correlate

Deposito bagagli e servizio pacchi
 Customer Service
 Visite, telefonate e messaggi
 Personalizzazione cliente

4 Convalida procedura

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