Chef/fe de réception APF

dirigere, assistere, assumere, ottimizzare, servire, coordinare

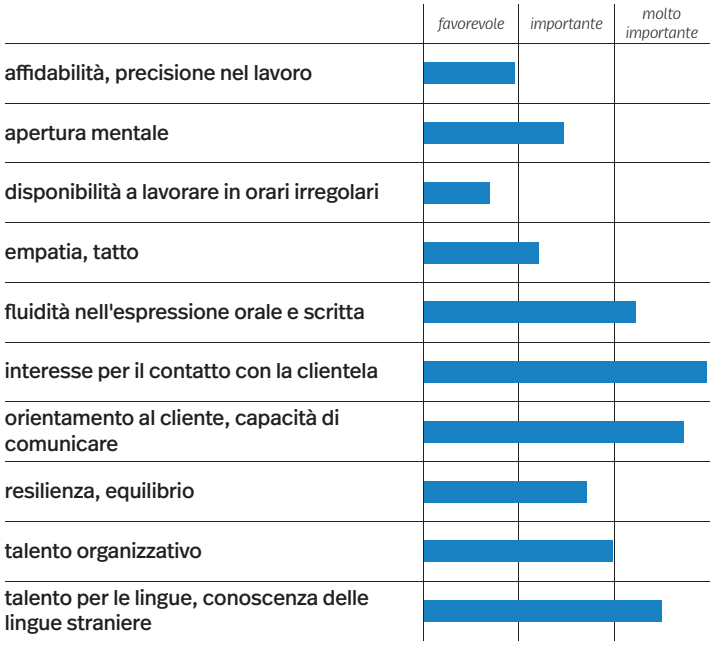
Gli chefs e le cheffes de réception si occupano dell'accoglienza degli ospiti negli alberghi. Nel loro ruolo di dirigente dirigono il personale alla réception e i concierges e ottimizzano l'andamento del lavoro sia al front office che al back office.

Quando si occupano dell'accoglienza degli ospiti al front desk, è importante un servizio accomodante, dato che l'hotel dipende da ospiti che ritornano e che lasciano buone valutazioni. Nel back office lavorano con gli operatori turistici, pianificano e organizzano banchetti, seminari e matrimoni. Inoltre, sono responsabili di tutta l'amministrazione, incluse le stipulazioni di contratti e l'impiego del personale, come anche le questioni finanziarie e la contabilità. Si occupano delle riservazioni, delle offerte, delle amonizioni e degli annullamenti. Con le loro conoscenze di base nella vendita e nel marketing collaborano ai concetti di marketing, per i quali il diretto contatto con gli ospiti fornisce loro informazioni preziose.

Cosa e per cosa?

- Affinché lo chef de réception può dare una stanza adatta agli ospiti appena arrivati, durante il check-in prende in consegna in passaporti, inserisce i dati nel computer e chiede al concierge di aiutare a portare le valigie.
- Affinché la cheffe de réception può organizzare un banchetto senza problemi dall'inizio alla fine, con l'aiuto di alcuni impiegati posiziona le sedie e conferma la riservazione della sala e il buffet.
- Affinché due ospiti che sono in partenza si sentano ben serviti fino alla fine, lo chef de réception si assicura della loro soddisfazione per quanto riguarda il servizio e dice loro che spera di potergli riaccogliere in futuro.
- Affinché l'operatore turistico, che ha riservato sette stanze per un gruppo, sia sicuro che queste siano disponibili all'orario definito, la cheffe de réception gli manda una conferma della riservazione

Profilo dei requisiti



Fatti

Accesso Prima dell'esame:
a) Attestato federale d'impiegato/a di commercio AFC e tre anni comprovati di pratica professionale, un anno nel campo del ricevimento/ dell'amministrazione, oppure
b) altro attestato federale di capacità e quattro anni di pratica professionale nel campo del ricevimento/ dell'amministrazione e
c) certificati di fine modulo (o delle relative dichiarazioni di equipollenza) e
d) assolto un corso di formatore/-trice professionale.

Formazione Un anno di corsi a blocco che accompagnano il lavoro.
Nota: I costi del corso sono parzialmente coperti dalla Confederazione.

Gli aspetti positivi Come chef de réception si è il primo contatto di un hotel. Con questa funzione importante ai professionisti viene incontro molta gratitudine, perché è proprio la reception alla quale ci si rivolge quando si ha una domanda.

Gli aspetti negativi Le prenotazioni doppie, gli ospiti maleducati, maltempo durante le escursioni: tutto ciò raggiunge la reception prima di tutti.

Buono a sapersi Gli chefs e le cheffes si trovano spesso alla reception, ma anche nel back office. Il cambio tra le aree di lavoro come anche il contatto con gli ospiti e il personale garantisce una vita quotidiana lavorativa molto variata.

Percorsi di carriera