

Collaboratore/trice commerciale nel settore alberghiero e del turismo

organizzare, scrivere, fatturare, telefonare, registrare, consigliare

I collaboratori e le collaboratrici commerciali nel settore alberghiero e del turismo hanno una solida qualifica garantita dal diploma della scuola alberghiera *HotellerieSuisse*, che prevede uno stage della durata di un anno in un'azienda alberghiera o turistica oltre ai certificati internazionali di lingua e informatica. I collaboratori e le collaboratrici sono esperti dei processi di lavoro alla reception. Hanno acquisito conoscenze di base del settore alber-

ghiero, gastronomico e turistico, competenze avanzate di lingue straniere e capacità comunicative.

Nel marketing dei servizi, l'aspetto esteriore e le capacità comunicative dei dipendenti hanno un ruolo centrale nel contatto quotidiano con i clienti. I collaboratori e le collaboratrici commerciali nel settore alberghiero e del turismo sono esperti nel contatto con i clienti e li trattano sempre con cortesia e sicurezza.



Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché il collaboratore commerciale nel settore alberghiero e del turismo possa accogliere adeguatamente un gruppo di ospiti particolari, controlla la lista degli ospiti per verificare la presenza di nomi e di informazioni aggiuntive che è utile conoscere.
- ▶ Affinché una famiglia possa imbarcarsi in un viaggio organizzato dalla A alla Z, compresi i vari pernottamenti in hotel, la collaboratrice commerciale nel settore alberghiero e del turismo organizza e prenota ogni singola tappa.
- ▶ Affinché il collaboratore commerciale nel settore alberghiero e del turismo possa presentare la sala conferenze agli scienziati che arrivano a un congresso, si assicura in anticipo che sia in perfette condizioni.
- ▶ Affinché la collaboratrice commerciale nel settore alberghiero e del turismo possa parlare facilmente con gli ospiti a cui risponde al telefono, parla fluentemente tre lingue straniere.

Fatti

Ammissione Assolvimento della scolarità dell'obbligo. Il programma di formazione è interessante anche per chi cambia carriera e per chi entra "lateralmente" (adulti che hanno completato la loro formazione iniziale e desiderano approfondire la loro conoscenza del settore alberghiero, della ristorazione e del turismo).

Formazione 2 anni di formazione ulteriore a tempo pieno: 2 semestri scolastici e 2 semestri di tirocinio. Orientamenti: Fondamenti della professione commerciale (economia e informatica), lingue (francese e inglese), componenti pratiche integrate. Il tirocinio si svolge in un albergo o in un'azienda turistica che fa parte del settore del turismo svizzero (ad esempio, industria alberghiera svizzera, ufficio turistico, ferrovie di montagna). Titolo: Collaboratore/trice commerciale nel settore alberghiero e del turismo (diploma *hotelleriesuisse*).

Gli aspetti positivi Nonostante questa sia una professione del settore commerciale, i collaboratori e le collaboratrici commerciali nel settore alberghiero e del turismo hanno comunque a che fare con viaggi in paesi lontani, nel senso più ampio del termine.

Gli aspetti negativi Prenotazioni errate, ospiti maleducati, viaggiatori che vedono solo i difetti e si lamentano in continuazione o cancellazioni possono essere una parte fastidiosa di questa professione.

Buono a sapersi A seconda del luogo in cui lavorano, i professionisti si trovano direttamente o indirettamente in un ambiente internazionale. A meno che non si tratti di viaggiatori d'affari, il contatto con i vacanzieri che amano viaggiare è spesso un momento di allegria: alla fine dei conti ci sono cose nuove da scoprire. Tuttavia, è importante andare avanti con il lavoro, anche se ci sono sempre occasioni speciali.

Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di lavorare in gruppo	[Bar chart showing high importance]		
diplomazia, pazienza	[Bar chart showing moderate importance]		
facilità nei contatti, orientamento al cliente	[Bar chart showing high importance]		
fantasia, capacità numeriche, immaginazione	[Bar chart showing moderate importance]		
fluidità nell'espressione orale e scritta	[Bar chart showing high importance]		
gioia di imparare, comprensione rapida	[Bar chart showing moderate importance]		
retentività, pensiero complesso	[Bar chart showing low importance]		
senso di responsabilità, affidabilità	[Bar chart showing moderate importance]		
talento organizzativo, indipendenza	[Bar chart showing high importance]		
talento per le lingue, conoscenza delle lingue straniere	[Bar chart showing moderate importance]		

Percorsi di carriera

