REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI

UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo

Regione Lombardia

fse

POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

L' **ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA** è la figura professionale che si occupa di tutti i servizi relativi all'accoglienza all'interno delle diverse strutture ricettive, coordinando le attività dell'intera hall.

## COSA FA?

- Accoglie il cliente al suo arrivo e gli fornisce assistenza durante tutto il soggiorno.
- Gestisce i registri degli arrivi e delle partenze, provvedendo alla registrazione del cliente.
- E' responsabile delle prenotazioni delle camere, ne verifica la disponibilità e procede alla loro assegnazione all'arrivo dei clienti.
- Gestisce e coordina il personale per i servizi in camera, pianificando la presenza dei collaboratori in base alle richieste di prenotazione ricevute.
- Coordina le attività del settore alloggio con le attività degli altri reparti.
- Se richiesto, si occupa del servizio prenotazione di sale per convegni e congressi, verificando la funzionalità delle attrezzature e coordinandosi con il responsabile servizi ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet o rinfreschi nelle pause dei lavori.
- Gestisce le situazioni di emergenza.
- Svolge operazioni amministrative e contabili con l'emissione di fatture e l'attività di cassa.

# ADDETTO ALL' ACCOGLIENZA

**ASSOCIAZIONE CIOFS/FP LOMBARDIA**
Piazza Libertà, 9 – VARESE
Tel 0332/240548
segreteria_varese@ciofslombardia.it

CIOFS/FP Lombardia

REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI

UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo

Regione Lombardia

fse

POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

## COMPETENZE PROFESSIONALI

- Conoscenza delle tecniche di registrazione per l'incasso dei conti dei clienti.
- Conoscenza delle corrette modalità di trasmissione delle informazioni da e per gli altri reparti operativi.
- Conoscenza di almeno due lingue straniere.
- Conoscenza dei programmi software gestionali di normale utilizzo in ambito alberghiero.
- Capacità organizzative e comunicative
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Raccolta e gestione delle informazioni
- Autocontrollo/resistenza allo stress / flessibilità / versatilità
- Spirito d'iniziativa e buona memoria
- Precisione e Riservatezza
- Aspetto fisico curato

# ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA

## DOVE LAVORA

L'addetto ai servizi di promozione e accoglienza può lavorare in strutture ricettive come alberghi, villaggi turistici, campeggi o residence di medie-grandi dimensioni dove gestisce uno staff composto da varie persone di cui deve coordinare il lavoro.

CIOFS/FP Lombardia