



UIPA - Unione Italiana Portieri d'Albergo - Les Clefs d'Or

Presidenza o/o Villa Cortina Palace Hotel - Sirmione (BS) tel. +39 338 2011531 - presidente@lesclefsdor.it
Segreteria o/o Grand Hotel Quisisana - Capri - segretario@lesclefsdor.it
Formazione o/o Grand Hotel Visconti - Milano - formazione@lesclefsdor.it
Sede Sociale - Via Antonio Giacomini 28 - 50132 Firenze
P.I. 02371770959 C.F. 96331010595



L'ARTE DI ACCOGLIERE

Sperimentare l'Accoglienza a Scuola

CON IL FORMAT ON LINE PER ISTITUTI ALBERGHIERI



Titolare del Progetto

UIPA Unione Italiana Portieri d'Albergo "Les Clefs d'Or"
UIPACADEMY Sezione Formazione



Premessa

Prima di entrare nel merito della proposta, è doveroso specificare il contesto che, fino a questo momento, ha caratterizzato il settore del Turismo. La continua evoluzione del settore Turistico-Alberghiero ha, Infatti, indotto gli operatori del comparto ad un adeguamento ad ampio raggio, fatto di formazione, nuove tecnologie, nuove metodologie di vendita e una totale rivisitazione del sistema promozionale. Il web è sicuramente la piattaforma sulla quale porre le basi di questo cambiamento ma anche il motore al quale affidare il successo del futuro mercato del turismo. Federalberghi, Consorzi Turistici, Compagnie Alberghiere e singoli operatori fanno già parte di questo sistema innovativo, consapevoli che se non lo avessero fatto, sarebbero stati inesorabilmente tagliati fuori dal mercato. Oggi più che mai riuscire a valorizzare una destinazione significa avere una visione d'insieme da inserire nel mercato telematico capace di influenzare le preferenze del turista e del visitatore. Ma se da un lato l'informatizzazione ha velocizzato i processi di promozione e gestione delle strutture ricettive, dall'altro ha notevolmente condizionato il rapporto umano, riducendolo ad una mera valutazione di numeri e statistiche, spogliandolo, dell'aspetto fondante dell'industria turistica: il valore della risorsa umana. Perché se l'industria pesante si avvale della catena di montaggio, quella turistica, fa leva sui servizi e non può prescindere dalla figura umana. Risorsa, questa, che non potrà mai reggere l'impatto del cambiamento da sola ma soltanto se debitamente formata e messa in condizione di rileggere il suo ruolo nel processo dell'ospitalità. Ecco perché rivedere i rudimenti del "Saper fare accoglienza" è essenziale per stare al passo con i tempi. Lo chiedono al proprio personale le grandi compagnie alberghiere, consapevoli che solo in questo modo riusciranno a vincere la concorrenza; lo chiedono gli Ospiti degli alberghi per sentirsi la risorsa primaria dell'azienda e non un numero utile alle statistiche. Appare ovvio, a questo punto, che gli studenti debbano, necessariamente, poter usufruire di queste innovazioni: nuove tecnologie, aspetto comportamentale, dress-code, linguaggio tecnico. Solo grazie a queste discipline essi potranno fare proprie la postura, il modo di porsi, la cura di sé stessi, la relazione con l'ospite. Come spesso accade, però, la teoria non è sempre suffragata dalla pratica e, se da una parte all'interno degli Istituti Scolastici ci sono i laboratori di Sala Bar e Cucina, altrettanto non si può dire per le discipline di Accoglienza/Portineria/Ricevimento. Ogni ragazzo, deve avere il diritto di maturare la propria scelta d'indirizzo conoscendo appieno le peculiarità di ogni materia, perché da questa egli individuerà il percorso del proprio futuro professionale. Il delicato momento che il comparto del Turismo sta vivendo a causa del Covid-19 ci ha spinto ancora oltre, rivedendo sensibilmente, le diverse funzioni della nostra professione e delle caratteristiche di accoglienza, oggi ancor più dedicate alla "persona" e non ai numeri. Sappiamo bene che questo è un momento di revisione epocale dove ogni professionista ha il dovere di ripensare a quelle che sono state finora le sue abitudini e le sue certezze, così da poter affrontare meglio un mercato sempre più agguerrito, nel quale i dettagli fanno da sempre... la "differenza". Dettagli e cura del particolare nell'erogare il servizio, sono per noi i valori portanti della nostra filosofia e della nostra cultura dell'accogliere. Gli Ospiti sono così ospitati nel miglior modo e vivono nelle nostre strutture quella magia che complici, le suggestive località della nostra Bella Italia, sanno rendere unica e memorabile. Esperienze che oggi, più di ieri, gli Ospiti desiderano vivere durante i loro viaggi e i loro soggiorni in giro per la nostra penisola: mare, laghi e montagne, ma anche località termali, città d'arte, della moda e di business. Da sempre, noi e la nostra Associazione interagiamo con un mercato esigente e continuamente alla ricerca dell'ultima novità tecnologica, gestionali, passport-scan, sistemi di cassa, da implementare alla presenza umana, che resta sempre unica e insostituibile nel comparto del turismo. Da qui la forte e marcata professionalizzazione alla quale ci sottoponiamo continuamente in questo sistema mondiale del viaggiare, più che mai frenetico e irrefrenabile. Proprio in virtù di quanto esposto è nostra intenzione continuare a condividere con i ragazzi degli Istituti Alberghieri questo nostro mondo, purtroppo per loro ancora lontano e oggi più che mai, difficile da raggiungere. Alternanza Scuola-Lavoro, oggi PCTO, FAD, presenza a scuola, congressi, concorsi nazionali è quanto noi facciamo al fine di poter condividere il nostro mondo con la scuola e sviluppare le competenze trasversali in piena sicurezza, utili allo sviluppo della professionalità dei giovani. UIPACADEMY collabora fattivamente ai Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO), promuovendo per i propri associati e professionisti, corsi di formazione e aggiornamento al tutoraggio, e alla valutazione delle studentesse e degli studenti inseriti in azienda, al fine di elevare la qualità dell'esperienza e di migliorare la reciproca conoscenza dei meccanismi posti alla base del lavoro e della scuola. La UIPA – Unione Italiana dei Portieri d'Albergo "Le Chiavi d'Oro-Les Clefs d'Or" nata nel lontano 1952, ha da sempre svolto un ruolo determinante nel processo dell'Accoglienza nei migliori alberghi italiani. La UIPA, composta da diverse associazioni regionali di categoria, svolge il suo compito di aggregazione e di sviluppo professionale in tutto il territorio nazionale. I suoi iscritti fanno parte parimenti della UICH - Union International des Concierges d'Hotel, che annovera oggi ben 45 nazioni e oltre 4.000 iscritti impiegati nei migliori alberghi e nelle più conosciute catene alberghiere di tutto il mondo. La UIPA condivide da sempre le proprie conoscenze e la sua alta professionalità con diversi Istituti Alberghieri Nazionali, all'interno dei quali i suoi iscritti partecipano a progetti di formazione fin dalla più conosciuta Terza Area. Dall'anno 2020 la UIPA ha voluto concretizzare ancora di più questa sua partecipazione creando al suo interno UIPACADEMY, la struttura dedicata alla formazione dei suoi associati. Durante l'anno in corso la UIPA grazie al suo Presidente Federico Barbarossa, ha strutturato il comparto formativo allestendo una piattaforma E-learning rivolta ai suoi giovani Concierge e ai Concierge già formati al fine di raggiungere la certificazione professionale. Corso di formazione biennale, il primo e triennale, il secondo ai quali si sono aggiunti i progetti FAD dedicati agli Istituti Alberghieri Italiani e quelli, invece, rivolti a tutti i Professionisti dell'Accoglienza sia essa in albergo, sia in qualsiasi altra struttura ricettiva, museale, fieristica e di eventi sportivi.



Il Progetto

La UIPA propone per gli anni scolastici 2022-2025 i suoi progetti da attuare in collaborazione con il MI:

ACTION 1

**ORIENTAMENTO SULLA SCELTA DELL'INDIRIZZO PROFESSIONALE
ATTIVITA' DA ESEGUIRE IN F.A.D. O IN PRESENZA, LADDOVE POSSIBILE**

Indirizzato agli allievi IPSSAR e IPSEOA all'interno dei territori regionali al fine di prendere coscienza sulla loro professione futura.

ACTION 2

P.C.T.O. FORMAZIONE SUL LUOGO DI LAVORO

La possibilità per gli studenti di vivere in piena sicurezza a stretto contatto con i professionisti del settore fino a un massimo di 200 ore, nei reparti di Concierge/Accoglienza/Reception d'albergo, dove scopriranno i dettagli e i segreti di questa professione.



La durata del Progetto

La durata del progetto e del suo monte ore è da concordare singolarmente con ogni Istituto Scolastico.

Il progetto è totalmente gratuito.

Indirizzo Formazione & la sua applicazione in FAD e/o in presenza in aula e in azienda durante il PCTO

Il progetto è indirizzato agli studenti quale proposta formativa e preparatoria al PCTO permeato per il più completo e oggettivo processo di scelta dell'indirizzo dell'allievo.

Il format è stato progettato ricreando la simulazione delle principali attività di un Accoglienza/Concierge/ Front-Office così da consentire una sperimentazione pratica ancorché virtuale. Le attività saranno coadiuvate da esercitazioni pratiche con gli esperti del settore durante la parte relativa al PCTO favorendo così l'apprendimento delle competenze tecnico-pratiche nell'ambiente di lavoro.

Pertanto, esso si distribuirà come nei punti elencati qui di seguito:

- Il progetto, così come enunciato nella premessa e negli obiettivi, verterà sull'aspetto tecnico-pratico del reparto Accoglienza/Concierge/Front Office, grazie al quale i ragazzi impareranno a familiarizzare con gli strumenti della professione: computer, telefono, messaggi, agende, brochure, video controlli, log book, informazioni, orari trasporti, luoghi pubblici, musei, negozi, medici, emergenze e altro costantemente seguiti da professionisti del settore.
- A questa sarà affiancato l'insegnamento delle seguenti discipline:
 1. La postura da tenere
 2. Il linguaggio tecnico da utilizzare sia in lingua italiana, sia in quella inglese.
- Gli allievi impareranno a gestire l'ospite e a relazionarsi con lui, e potranno fare pratica di vendita del prodotto turistico utilizzando nuovi sistemi in uso oggi negli alberghi di lusso.
- Faranno pratica al telefono e prenderanno i messaggi ma soprattutto, impareranno a gestire la telefonata dal principio alla fine col debito linguaggio.
- Essi saranno i venditori della struttura ma anche del territorio che li circonda e, pertanto, dovranno conoscere i ristoranti, i locali e tutti i luoghi d'interesse per far trascorrere al meglio la vacanza del loro ospite/visitatore. Allo stesso tempo saranno i responsabili della gestione del reparto:
 1. dovranno controllare che tutto vada bene ed essere in grado di gestire una fase di difficoltà o emergenziale (incendio, allagamento o altro).
 2. Alla fine delle attività, i ragazzi dovranno compilare il Log Book e consegnarlo alla Dirigente così che si possano costantemente documentare tutte le fasi delle lezioni frequentate messe a loro a disposizione.



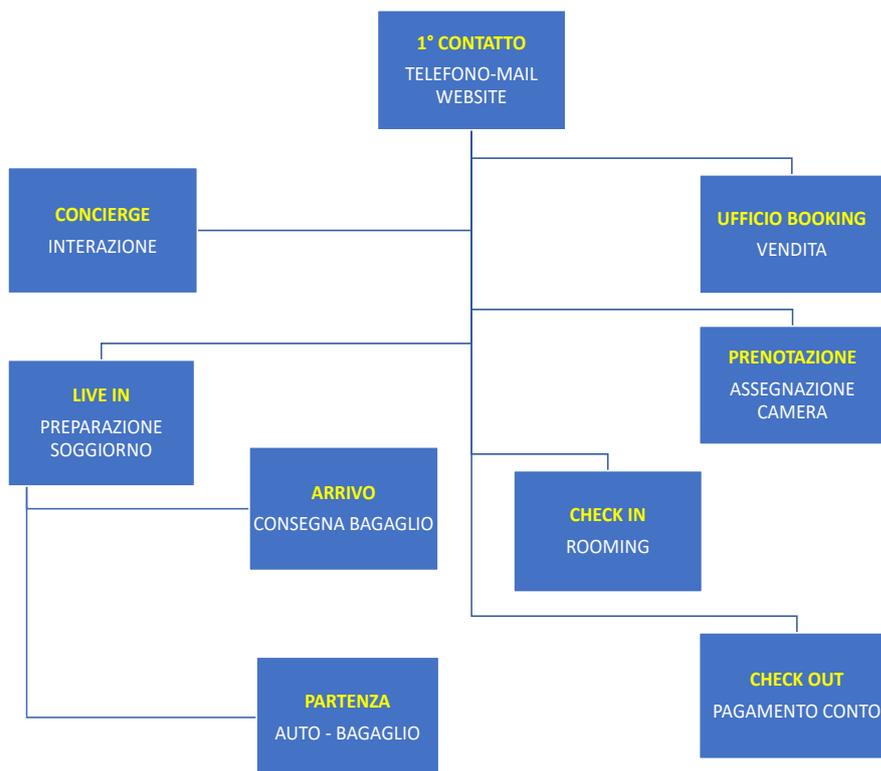
Lo sviluppo del Progetto

- 1. Conoscere la professione di Concierge/Receptionist**
Saper rispondere al telefono e come prendere un messaggio;
- 2. Assolvere alle diverse competenze/obblighi di legge**
registrazioni e statistiche; Tassa di Soggiorno (Reception)
- 3. Assumere la debita postura**
Linguaggio del corpo/Comunicazione/Eleganza/Bon ton
- 4. Comunicazione Efficace alla Concierge/Receptionist**
Applicare le diverse fasi dell'interazione tra Ospite-Impiegato, Impiegato-Collega;
I diversi tipi d'ascolto;
- 5. Saper gestire la Hall di un hotel;**
Essere il punto di riferimento per l'Ospite
Superare il gap con l'ospite
Il gioco delle emozioni alla Reception/Concierge
- 6. Il modo di essere - Concierge**
Utilizzare il linguaggio tecnico/pratico di settore;
Creare il soggiorno dell'Ospite;
Tracciare un itinerario per escursioni o visite;
Saper suggerire/indirizzare;
Controllo delle presenze in hotel (casellario-chiavi);
Log book giornaliero (comunicazione di quanto accade in hotel);
- 7. Problem-solving**
Come gestire una problematica: ascolto-empatia-risoluzione
- 8. Sales & Marketing**
pratica di tecniche e linguaggio di vendita
Saper vendere/Come vendere
- 9. Usare il terminale di gestione;**
Prenotazioni/Ricerca/Anagrafica/invio schede PS/Statistiche EPT/Tassa di Soggiorno
- 10. Legislazione e sicurezza**
Applicazione delle norme di sicurezza in vigore/Primo Soccorso/GDPR



Dalla Teoria alla Pratica

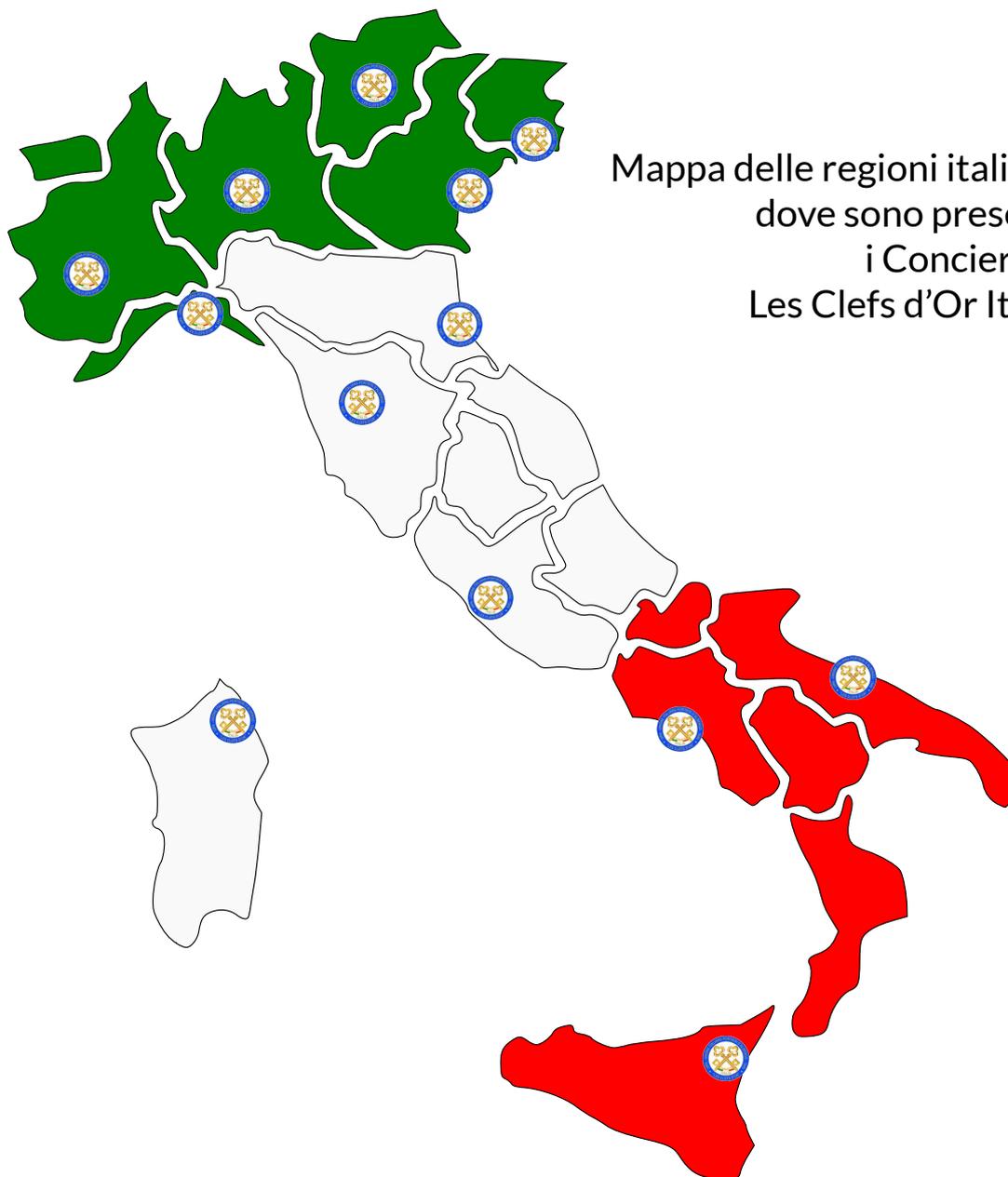
Mappatura delle attività da tenersi in modalità F.A.D. e/o in presenza, laddove possibile





UIPA - Unione Italiana Portieri d'Albergo - Les Clefs d'Or

Presidenza c/o Villa Cortina Palace Hotel - Sirmione (BS) tel. +39 338 2011531 - presidente@lesclefsdor.it
Segreteria c/o Grand Hotel Quisisana - Capri - segretario@lesclefsdor.it
Formazione c/o Grand Hotel Visconti - Milano - formazione@lesclefsdor.it
Sede Sociale : Via Antonio Giacomini 28 - 50132 Firenze
P.I. 02371770959 c.F. 98331010585



Mappa delle regioni italiane
dove sono presenti
i Concierges
Les Clefs d'Or Italia



Elenco delle località italiane dove sono presenti i Concierges “Les Clefs d’Or Italia” che si sono resi disponibili ad accogliere gli studenti in PCTO

| | | |
|--------------------|----------------------|-----------------------------|
| Abano Terme | Forte dei Marmi (LI) | Positano |
| Amalfi | Gardone Riviera | Rapallo |
| Anacapri | Gardone Riviera | Ravello |
| Arezzo | Ischia | Roma |
| Baja Sardinia | Ischia Porto | San Donato Milanese |
| Barano d'Ischia | Lacco Ameno | Santa Margherita Ligure |
| Bellagio | Marciana | Sciacca (AG) |
| Blevio | Massa Lubrense | Siena |
| Capri | Merano | Sirmione |
| Casamicciola Terme | Milano | Sorrento |
| Caserta | Montegrotto Terme | Taormina (ME) |
| Cernobbio | Napoli | Tavarnelle Val di Pesa (FI) |
| Cervinia (Ao) | Palermo (PA) | Tremezzo |
| Cortina d'Ampezzo | Pievescola (SI) | Venezia |
| Erice (TP) | Porto Cervo (SS) | Venezia Lido |
| Fiesole | Portoferraio (LI) | Vietri sul Mare |
| Firenze | Portofino (GE) | |

Ogni Istituto Scolastico, consultando la pagina del nostro sito web istituzionale:

<https://www.lesclefsdor.it/dove-siamo>

Avrà modo di accedere alle pagine degli Hotels dove sono presenti i nostri professionisti associati alla UIPA e prendere contatto con le relative Direzioni per stipulare gli accordi per lo svolgimento delle attività inserite nel PCTO.



Conclusione

Siamo certi che, grazie all'inserimento del progetto nel Piano Formativo di Laboratorio, gli allievi saranno in grado di valutare al meglio il reparto di Accoglienza/Concierge/Front-Office e capire in maniera capillare ogni suo aspetto. Essi potranno, inoltre, ponderare al meglio la scelta d'indirizzo scoprendone ogni sua peculiarità, apprezzandone ogni sua sfumatura derivante dalla sua applicazione nel mondo del lavoro. Capire come funziona un reparto e scoprirne tutti gli aspetti e le dinamicità, altro non farà che insegnare ai ragazzi come porsi di fronte all'interlocutore, come gestirlo e come garantirgli un adeguato servizio. Impareranno a rispondere al telefono, come gestire la chiamata e in che modo offrire a chi chiama, la giusta immagine della struttura ricettiva. Questo tipo di formazione sarà così dettagliata da non lasciare spazio a interpretazioni di alcun genere, tanto da risultare vincente per affrontare il mondo del lavoro.

Ostacolo ancora oggi difficile da superare per molti di loro perché impoveriti da esperienze sul campo maturate, spesso, sotto la sfera di un mero sfruttamento e senza l'ausilio di tutor dedicati in grado di garantire loro il pieno apprendimento della disciplina. In questo particolare momento della vita scolastica che stiamo attraversando a causa del COVID-19, sarà per loro l'unico e concreto "allenamento" al lavoro, capace di offrire agli allievi l'esatta percezione di ogni sfumatura della professione di Front Office Agent/Concierge. Per i futuri impiegati d'albergo siano essi Concierge o Impiegati di Ricevimento, sarà fondamentale riconfermare quanto appreso finora dai libri e dalle diverse esperienze maturate durante le vacanze estive, suddivise tra stage e lavoro.

In conclusione, siamo convinti che l'applicazione del progetto consentirebbe in maniera più semplice agli studenti di proporsi al mondo del lavoro, avendo superato quel gap iniziale per il quale il mondo del lavoro non farà sconti.

Così facendo, essi porterebbero in dote una volta conseguito il diploma, un bagaglio esperienziale diverso da quello attuale, al pari dei loro compagni di Sala Bar e di Cucina.

Bernie Gallotta
Vice Presidente UIPA
Responsabile Formazione UIPACADEMY

Federico Barbarossa
Presidente UIPA
Unione Italiana Portieri d'Albergo
Le Chiavi d'Oro-Les Clefs d'Or