

## MANSIONARIO DEL CAPO RICEVIMENTO HTL PARIS

### INDICE

- |    |  |                   |
|----|--|-------------------|
| 1. | <b>RAPPORTI INTERNI</b>                            |                   |
| 2. | <b>ATTEGGIAMENTO COMPORTAMENTALE</b>               |                   |
| 3. | <b>COMPETENZE INFORMATICHE</b>                     |                   |
| 4. | <b>INDICI DEI MANSIONARI SPECIFICI DEI REPARTI</b> |                   |
| 5. | <b>ALLEGATI MANSIONARI SPECIFICI DEI REPARTI</b>   |                   |
|    | <b>FRONT OFFICE – BACK OFFICE</b>                  | <b>ALLEGATO 1</b> |
|    | <b>TECNOLOGIA - MANUTENZIONI</b>                   | <b>ALLEGATO 2</b> |
|    | <b>COMMERCIALE &amp; MARKETING</b>                 | <b>ALLEGATO 3</b> |
|    | <b>CONGRESSUALE</b>                                | <b>ALLEGATO 4</b> |
|    | <b>HOUSEKEEPING</b>                                | <b>ALLEGATO 5</b> |

### 1. RAPPORTI INTERNI

#### • CON I COLLEGHI:

I colleghi del caporicevimento sono i capiservizio di Paris Hotel. Insieme formano il braccio destro del Presidente di Paris Hotel. Il direttore del Ristorante è un caposervizio della Diamond Risto quindi non è un collega, ma un fornitore. I capiservizio sono le prime persone alle quali parlare in caso di: proposte da fare per il miglior andamento aziendale, dubbi sul proprio lavoro, dubbi su decisioni della direzione, sfoghi personali, necessità di ogni tipo di aiuto. Tutti i capiservizio hanno frequentato per la loro formazione il Corso Tecnico Motivazionale per Imprenditori e Dirigenti del MNG CIPAS e stanno frequentando il Corso Progetto Manager del MNG CIPAS. Ci si dà del tu, ma in pubblico ci si dà del Lei. Nelle riunioni ci si presenta con la qualifica Caposervizio. Si fanno riunioni quindicinali riguardo l'andamento dei reparti e eventuali problematiche da valutare insieme. Il comportamento fra capiservizio di fronte agli altri (collaboratori, capi, clienti, ecc.) deve essere sempre professionale ed equilibrato, con un linguaggio adeguato. L'obiettivo dei capiservizio è formare un gruppo che realizzi gli obiettivi aziendali con il piacere di lavorare insieme.

#### • CON I SUPERIORI:

I superiori del caporicevimento e dei capiservizio a livello formale e operativo sono:  
 Il Sig. Giuseppe Luisi, leader del Gruppo CIPAS, del Centro Studi CIPAS e di Paris CIPAS.  
 La sig.ra Biondo, Direttore del Centro Studi CIPAS e Presidente di Paris CIPAS e di Paris Hotel.  
 Ogni decisione dei suddetti superiori va eseguita e ha valore superiore a quelle prese dai singoli capiservizio. In caso di dubbio, parlare prima con i colleghi capiservizio, poi chiedere eventualmente un colloquio con uno dei superiori, passando prima da Biondo, poi da Giuseppe Luisi. Ci si rivolge sempre con il "Lei", non si fanno confidenze, battute fuori luogo, volgarità. Quando si è in riunione, ci si alza in piedi se entrano. Altri superiori, ma a livello solo formale, sono i Soci di Paris CIPAS.

#### • CON I COLLABORATORI:

Insegnare il rispetto verso i superiori e il rispetto delle regole.  
 Verificarne l'atteggiamento comportamentale:  
 per donna tailleur grigio con pantalone, camicia bianca, scarpe classiche (no trendy o sportiva), cura della persona (capelli raccolti, in ordine, trucco non vistoso, ecc.);  
 per uomo abito grigio, camicia bianca o azzurra, cravatta classica, scarpe classiche (no trendy o sportiva), cura della persona;  
 per tutti: badge e spilla Paris.  
 Fare riunioni con tutti gli addetti al ricevimento almeno una volta al mese.  
 Avere un dialogo di check up sull'andamento professionale e sulla motivazione personale con ogni singolo addetto al ricevimento almeno una volta al mese ed intervenire subito nel qual caso si notassero disagi o problemi irrisolti.  
 Fissarsi degli obiettivi di capacità e di rendimento per ogni collaboratore per farlo crescere e motivarlo.  
 Essere autorevole, ma non autoritario.  
 Rivolgersi ai collaboratori in modo professionale: in caso di richiamo farlo nel back office e non al front office.  
 Cercare e formare un sostituto tra gli addetti al ricevimento  
 Creare "Il Gruppo"

#### • CON IL MNG CIPAS:

Questa parte la prepariamo per la prossima riunione. Soprattutto per il caporicevimento è indispensabile sapere COME trattare il MNG CIPAS nelle singole occasioni per il suo lavoro quotidiano.

### 2. ATTEGGIAMENTO COMPORTAMENTALE

- Abbigliamento:  
 caporicevimento donna: per donna tailleur nero con pantalone, scarpe classiche (no trendy o sportiva), cura della persona (capelli raccolti, in ordine, trucco non vistoso, ecc.), spilla Paris.  
 caporicevimento uomo: abito grigio, camicia bianca o azzurra, cravatta classica, scarpe classiche (no trendy o sportiva), cura della persona., spilla Paris.
- Cura e igiene personale.
- Linguaggio: appropriato all'ambiente di lavoro con clienti e con il personale.
- Sorriso e predisposizione al cliente.

### 3. COMPETENZE INFORMATICHE

Conoscenza dei programmi in uso:

- Hoasys
- SG Euro
- Word - Excel
- Robur (temperature camere sale e parti comuni - la pressione)
- Computer temperature camere
- Allarmi
- Matrix

### 4. INDICI DEI MANSIONARI SPECIFICI DEI REPARTI