



Case History Manuale normalizzazione procedure

NORMALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE

INTRODUZIONE



La necessità di “normalizzare” le singole procedure operative di un’azienda nasce dall’esigenza di dare la migliore organizzazione ad ogni singolo reparto, e di conseguenza all’azienda nel suo complesso.

Normalizzare le procedure non significa irrigidirle, ma perfezionarle affinché ogni movimento sia il più efficace ed efficiente possibile. Non si deve mai interpretare lo spirito di queste pagine, e lo scrivo già nell’introduzione, allo scopo d’evidenziare fra le righe i limiti delle nostre mansioni (“io quello non lo faccio perché non c’è scritto.”), al contrario comprendere che la continua ricerca del perfezionamento delle singole procedure è la prima attività che permette all’azienda d’essere competitiva e stare al passo con i tempi.

L’albergo è altresì un’azienda anomala, nella quale la produzione coincide con l’erogazione di servizi, e mai come in quest’azienda l’apporto umano incide qualitativamente nei servizi medesimi. Ricercare la massima efficienza, eliminare i movimenti superflui, non dovrà mai far perdere ad ognuno di Voi il sorriso, l’amore per il Vostro lavoro e la cultura dell’ospitalità, perché è soprattutto in questi valori che quest’azienda crede e fa affidamento per assumere ruoli di maggiore importanza nel mercato.

Ogni manager ha l’obbligo professionale e morale di rendere funzionale l’azienda che dirige, sia per il bene della stessa, sia, indirettamente, per il bene proprio e dei suoi collaboratori. E’ interesse mio e di tutti Voi lavorare in un’azienda sana, attenta ai costi e alle opportunità del mercato, che sappia farsi sempre più forte e che garantisca a noi ed alle nostre famiglie una tranquillità economica, professionale ed un futuro più sereno.

Anche per questo confido nella massima collaborazione di Voi tutti e nella comprensione che ciò che verrà disposto sarà sempre fatto, direttamente o indirettamente, nell’interesse di tutti.

CHI SIAMO

Siamo un Hotel 4 stelle di vocazione business e congressuale, situato nel centro di San Donà di Piave, dotato di 58 camere tra doppie, singole e suite e di 4 sale congressi. Operiamo in un mercato reso sempre più difficile dalla crisi economica e dall’aumento esponenziale della concorrenza. I margini di profitto aziendale stanno diminuendo di anno in anno in quanto il costo delle camere d’albergo, quello che pagano privati ed agenzie, è di fatto crollato in concomitanza della congiuntura economica e dell’apertura di molti altri alberghi nelle vicinanze.

La sfida è aperta a tutti, e lo sarà, anche nei confronti di quegli alberghi con gestioni puramente familiari, che per ovvie ragioni, possono contare su costi del personale molto più bassi. La sfida è aperta perché ci siamo noi, perché anche noi possiamo essere una famiglia che sappia però “leggere” il momento, che capisca l’importanza della flessibilità nel lavoro ed appunto, l’esigenza di normalizzare procedure ed efficienza. La sfida è aperta a tutti poiché disponiamo di un’albergo che dobbiamo considerare il più bello, il migliore, il più imponente, anche dove non lo è, perché è la convinzione in ciò che si vende che fa vendere.

Ognuno di Voi, su indicazione della Direzione, provvederà alle proprie mansioni ricercando il miglior utile dalle ore in esse impiegate, attivandosi e collaborando con i colleghi affinché tutti, nell’insieme, possiate essere il miglior staff possibile per quest’azienda.

Il compito di ognuno di Voi è ricercare la massima occupazione mediante la qualità del servizio e la cortesia, che spesso sa sopperire ad alcune pecche nel servizio.

Conto nella Vostra professionalità, serietà, abnegazione nel lavoro e cura nei dettagli, per dare al cliente ciò che s’aspetta e di più, diventare per quel cliente il miglior hotel ed il miglior staff che desidera ritrovare.

SETTORE RICEVIMENTO

1. **LA PRENOTAZIONE**
2. La prenotazione rappresenta essenzialmente il primo contatto tra cliente ed albergo. La persona che risponderà al telefono dovrà dare all’interlocutore la massima idea di gentilezza ed accoglienza. Il cliente dovrà sentirsi già in hotel, la dolcezza della voce e la cadenza, dovranno convincere che sia naturale la scelta del nostro albergo.
3. Il servizio di prenotazione dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:
 - 3.1. Le prenotazioni saranno accettate 24 ore su 24. Il portiere di notte accetterà senz’altro tutte le prenotazioni per la notte stessa ed il giorno successivo, mentre per i giorni futuri avrà cura di compilare ugualmente la scheda di prenotazione, indicando modi e tempi nei quali il cliente desidera essere ricontattato dal ricevimento per la conferma della prenotazione.
 - 3.2. Il personale di ricevimento dovrà essere sempre informato sulle disponibilità a venire, nonché sulle tariffe.
 - 3.3. Al telefono è importante capire subito con chi si sta parlando, sorridere, dare risposte chiare e cortesi, non dilungarsi troppo, adattarsi alle esigenze dell’interlocutore, non contraddire mai il cliente se emerge un problema.
 - 3.4. Tutte le prenotazioni saranno inserite nel programma, affinché la consultazione della disponibilità possa sempre essere possibile a video.
- 1.1. Le prenotazioni verranno cestinate solo quando il cliente sarà partito, dopo essersi assicurati che il conto sia stato saldato e che tutti i dati sensibili siano stati inseriti nell’archivio elettronico “Data Manager”.
- 1.2. Si proporrà sempre al cliente l’invio, mezzo fax o ancor meglio per posta elettronica, di una piantina d’ubicazione dell’hotel.
- 1.3. Si ringrazierà sempre calorosamente il cliente al termine della chiamata, chiamandolo per nome.
- 1.4. Nel caso l’albergo sia al completo, ci si occuperà del cliente proponendogli una data alternativa o un altro albergo della stessa categoria in zona. Nel contempo lo si inviterà a passare ugualmente in hotel per un caffè, un saluto o qualsiasi informazione.
2. Dal momento in cui verrà accettata mezzo telefono, e-mail o fax, operativamente la **procedura di prenotazione** dovrà avvenire come segue :
3. Compilare la “Scheda di prenotazione” precisando :
 - 3.1. Nome del cliente
 - 3.2. Tipologia della camera richiesta
 - 3.3. Numero delle persone
 - 3.4. Data di inizio e fine soggiorno
 - 3.5. Nome di chi prenota
 - 3.6. Recapito telefonico, fax, indirizzo e-mail
 - 3.7. Prezzo convenuto, tipologia pagamento ed estremi carta di credito
 - 3.8. Firma del compilante la prenotazione
4. Ditte, agenzie e gruppi :