



# Manuale di procedure settore Ricevimento

ESEMPIO Grand Hôtel REGENCY

*Reception*

## NORME GENERALI

“Manuale di procedure” fornito dalla Direzione del Grand Hotel Royal di XXXXXXXXXX con metodologie da seguire per il reparto Ricevimento.

1. Noi siamo il biglietto da visita dell’Albergo! Pertanto dobbiamo essere:

Cortesi, Sorridenti, disponibili, curati nei modi e nell’igiene personale, affidabili, capaci di entrare in sintonia con le diverse tipologie della clientela.

Abbigliamento: Divisa XXXXXXXXXX Hotels (Giacca blu

4. E’ vietato lasciare incustodito il proprio posto di lavoro.
5. E’ severamente vietato utilizzare per scopi personali le attrezzature dell’albergo.
6. Il Capo Ricevimento o sostituto si deve assicurare che al momento della prenotazione il Cliente sia bene impressionato dalla qualità dei servizi.
7. Il Capo Ricevimento si riunirà ogni Martedì alle ore 10.00 con tutti i capi reparto (Chef di Cucina - Maître - Governante - Barman) in sala ristorante per concordarsi sulle problematiche del servizio.
8. Il Capo Ricevimento contatta la governante per assicurarsi che il Cliente trovi la camera in ordine.
9. Il Capo Ricevimento, al mattino , deve informare la governante



gonna grigia, cravatta bordeaux/blu e/o foulard per le donne), camicia bianca, calzini scuri, scarpe “mocassino” nere.

Applicare badge con qualifica e nome.

Sono tassativamente vietati: piercing, tatuaggi, orecchini ( per gli uomini ) e quant’altro possano essere di dubbio gusto.

2. Il manuale è diritto esclusivo dell’Hôtel perciò, non deve essere divulgato all’esterno dell’albergo stesso.
3. Tutti i dipendenti sono tenuti ad utilizzare con la massima cura il materiale fornito dall’albergo per l’espletamento delle mansioni affidateci.

dell’arrivo dei VIP.

10. Il Capo Ricevimento contatta la Governante ed il Maître per assicurarsi che nelle camere siano messi per tempo (ore 12,00) fiori, frutta o altro, quando previsti.
11. Nei cambi di turno ( mattino(08,00), pomeriggio(13,00 e 17,00) e notte(21,00)) il personale deve effettuare il passaggio di consegne: in forma verbale e/o consultando il riepilogo effettuato con uso di “Microsoft Word”

### 12. Lavoro di squadra

Tutti devono far proprie le seguenti affermazioni: