

KEY STANDARD STAFF REQUIREMENTS AND APPEARANCE

La presentazione e l'apparenza del Personale sono di fondamentale importanza per un albergo. Sul personale si basa l'essenza della sua riuscita. Non chiediamo solo una bella presenza, ma un aspetto impeccabile e naturale propensione al sorriso. Nel complesso il personale del Hotel Dei Cavalieri ha:

Iniziativa

La utilizza nel risolvere le situazioni più complesse e impreviste agendo in prima persona nei limiti del possibile e del ragionevole. La guida in questo senso è la soddisfazione del cliente.

Conoscenza

Conosce il suo mestiere ed è disposto ad ampliare e approfondire ciò che già conosce nei modi e nei termini proposti dall'Azienda.

E' disposto a trasferimenti temporanei e prende l'iniziativa di chiedere e stabilire un programma di sviluppo e maturazione per se stesso.

La formazione e apprendimento non conoscono sosta ed è il collaboratore che con l'aiuto e il supporto dell'azienda ne è il promotore e si preoccuperà in prima persona di colmare le eventuali lacune o aggiornarsi seguendo l'evoluzione delle tecniche operative e delle tecnologie implicate in questo processo.

Competenza

Aumenta costantemente le competenze del suo mestiere non tralasciando corsi interni ed esterni all'azienda. Egli stesso promuove e guida il suo percorso con l'aiuto e il supporto dell'Azienda.

Flessibile

Non tanto negli orari di lavoro, quanto nell'adattamento del tipo di lavoro che cambia e muta con il susseguirsi degli anni o anche solo delle stagioni. E' disposto e disponibile ad integrare nel suo quotidiano un accrescimento delle funzioni ed un'estensione delle aree di intervento del suo operato integrando nuove tecniche e sistemi operativi.

Innovativo

Non ha paura di variare uno status quo e non teme di sperimentare nuove soluzioni, anche meramente esplorative. Non si fossilizza su attitudini e mentalità consolidate, pensa in proprio ma agisce nel consenso.

Presentazione

E' curato, ordinato, pulito, ha i capelli in ordine, tagliati regolarmente, corti se in F&B. Le camicie sono stirate in modo impeccabile, sempre di colore chiaro, gli abiti scuri, stirati e curati. Le scarpe di foggia classica, stringate o mocassino sono di pelle e non con la suola alta di para.

I gioielli sono sobri e di foggia classica, in numero limitato. Orecchini solo per le Signore e non pendenti, un solo anello oltre alla vera matrimoniale per le Signore.

Telefono

Non utilizza il telefono cellulare personale durante l'orario di lavoro. Lo lascia spento con gli abiti personali e la borsetta (per le donne) nel locale spogliatoio (o armadietto) e lo riaccende solo alla fine del servizio. Dopo l'orario di lavoro ha comunque cura di non parlare al telefono:

- nelle aree riservate ai clienti, di fronte ai clienti.
- alla presenza di colleghi, durante il lavoro dei colleghi

Non riceve telefonate personali al lavoro se non per gravi, urgenti ed eccezionali motivi.

Linguaggio

Parlando dell'albergo usa sempre il noi e non l'"io". Dice "Abbiamo disponibilità" invece di "ho disponibilità".

Nomi e Numeri

In nessun caso dice che si fa il conto alla **323**, ma si prepara il conto al **Signor Rossi**. Gli Ospiti sono persone e non numeri.

Comportamento Generale

Cede sempre il passo al cliente, non intralcia il suo percorso né con materiali e ostacoli o oggetti né fisicamente.

E' sempre visibile dai Clienti, sollecito e non attende di essere chiamato. Saluta sempre il Cliente per primo e in italiano.

Non usa mai l'ascensore dei Clienti se è presente un montacarichi o ascensore di servizio. Se questo non esiste, cede l'uso dell' elevatore al cliente. Non ingombra l'ascensore con bagaglio o altro alla presenza di Clienti

Non è mai distratto o soprappensiero e che si fa i fatti suoi, in atteggiamento cupo o non sorridente.

Mantiene sempre una posizione diritta e fiera, senza ingobbire o propendere.

Ha l'uniforme sempre ben abbottonata, stirata e della giusta taglia e impeccabilmente pulita.

Ha una camicia o blusa sempre immacolata e perfettamente stirata.

Non mette mai troppo profumo, o dopobarba e mai nella quantità percettibile a 50 cm di distanza.

Presta particolare attenzione all'odore del corpo e dell'alito facendo la doccia possibilmente poco prima di iniziare il servizio.

Ha la targhetta portanome sempre posizionata in modo corretto, pulita, diritta e leggibile.

Non usa una divisa diversa da quella fornita dall' Albergo

Non usa accessori per l' uniforme diversi da quelli forniti o richiesti dall' Albergo

Non sosta nelle aree riservate ai clienti

Non si intrattiene nelle aree riservate ai clienti con più di un collega, non fa capannello

Non fuma

- in servizio né nelle aree riservate ai clienti né di fronte ai clienti
- alla presenza dei colleghi, durante il lavoro dei colleghi, che siano nel loro o proprio ufficio.
- nelle aree o nella vicinanza di aree di preparazione alimenti
- nelle aree o nella vicinanza di aree sensibili (magazzini, depositi etc)

Non mangia e non beve nelle aree riservate ai clienti, di fronte ai clienti

Non assume alcolici e non è sotto l'effetto di stupefacenti in servizio.

Ha le mani

- pulite, con unghie pulite e corte,
- smalto neutro se donna,
- un solo anello per mano (sia uomo che donna)

- Non ha bracciali, braccialetti o orologi grandi e vistosi

Ha le scarpe:

- Nere allacciate o mocassino, senza fibbie vistose
- Suola di cuoio o comunque non di para o gomma alta, tacco gommato e non rumoroso, sia per uomini che per donne.
- Di foggia tradizionale, classica o moderna ma mai eccentrica
- Le donne hanno il tacco che non supera i 3cm e indossano sempre le calze nere.
- Gli uomini avranno scarpe semplici con tacco basso nere e in buone condizioni con calze nere lunghe se non diversamente previsto dall' uniforme
- non solo sono pulite, ma lucidate di fresco.
- In nessun caso e per nessuna figura a contatto con la clientela sandali o ciabatte o sabot
- In nessun caso senza calze o calze bianche.

Uomo

Pulito, sbarbato di fresco senza baffi ne pizzetto o basettoni, senza tatuaggi visibili, capelli corti lavati di fresco , senza tatuaggi ne piercing visibili, nemmeno orecchini.

Donna

Trucco leggero e non vistoso, con rossetto chiaro e ombretto, senza tatuaggi ne piercing visibili. Capelli legati se lunghi oltre le spalle o raccolti con un semplice elastico nero. Orecchini sobri e mai pendenti.

Io sottoscritto _____ comprendo e condivido la descrizione dei Key Standard Staff Requirement e Appearance e mi impegno a rispettarli nel corso dello svolgimento delle mie attività professionali.

Firma

Data