

L'empatia

Per rispondere oggi alle esigenze del cliente è molto importante sviluppare l'empatia, ovvero la capacità di instaurare una buona relazione tra l'operatore e il cliente. Per comprendere i bisogni, le emozioni, i sentimenti del nostro ospite, bisogna costruire un rapporto di fiducia basato sul riconoscimento e la comprensione profonda delle emozioni dell'interlocutore.

Per raggiungere questo obiettivo l'addetto al front office deve conoscere la gestualità del corpo facendo particolare attenzione ai segnali che possono essere utili per favorire una buona sintonia come:

- puntare sempre alla soddisfazione massima dell'ospite grazie all'ascolto;
- cercare di comprendere le emozioni che l'ospite porta con sé.

Essere empatici, inoltre, può aiutare l'albergatore a specializzarsi su determinate tipologie di ospiti che hanno delle esigenze particolari e che cercano un'esperienza di viaggio diversa dal solito.

Per analizzare quali sono i bisogni del nostro ospite possiamo porci le seguenti domande su di lui.

- Che cosa intende comunicare con le sue parole?
- Che cosa sta pensando veramente?
- Come si muove?
- Che cosa prova?

Ovviamente non riusciremo ad avere mai un quadro completo delle emozioni del nostro cliente, ma queste domande, che abbiamo il dovere di porci, ci possono aiutare a conoscerlo meglio al fine di instaurare quella relazione così importante che, come vedremo in seguito, porta alla fidelizzazione.