

Abbina la comunicazione efficace ai suoi effetti positivi.

Comunicazione efficace		Effetti positivi
1. Salutare e presentarsi sempre per primi.		A. Alle persone piace essere chiamate per nome, ma attenzione a non esagerare... "Signor, dottor, professor Romano..."
2. Utilizzare il classico "Lei" anche con clienti abituali dell'hotel.		B. Evitare l'uso di termini specialistici o dialettali facilita la comprensione e rende la comunicazione rilassata.
3. Usare forme di cortesia.		C. Un ascolto attento ed empatico, senza interruzioni o distrazioni, consente di comprendere meglio le esigenze e le richieste del cliente.
4. Chiamare il cliente per nome, usando l'eventuale titolo.		D. Comprendere bene i termini della richiesta ci permette di comunicare in modo chiaro e completo la risposta.
5. Parlare la lingua del cliente.		E. Parlare in seconda persona plurale rassicura maggiormente il cliente, in quanto fa arrivare la sensazione che un'intera organizzazione sta lavorando per lui.
6. Usare il "noi".		F. Riassumere i punti principali della comunicazione rende particolarmente efficace il messaggio, in quanto nella memoria rimangono impresse le parti finali di un discorso. L'annotazione delle richieste nei moduli predisposti faciliterà l'organizzazione del servizio.
7. Imparare a essere positivi e utilizzare verbi al presente o al futuro.		G. Rispondere positivamente, utilizzando parole ed espressioni che fanno presagire esiti positivi e certi, contribuisce a lasciare una buona impressione dell'azienda.
8. Ascoltare "attivamente".		H. Il cliente si sentirà a proprio agio e sarà disponibile al dialogo.
9. Porre domande e farsi ripetere.		I. È segno di serietà professionale e mette alla pari gli interlocutori, nonostante crei maggiore distanza rispetto al "tu".
10. Fornire informazioni in modo chiaro, esauriente e concreto.		L. Essere cortesi è indispensabile in ambito professionale. I clienti amano essere presi in considerazione ed essere trattati con rispetto.
11. Ricapitolare le cose dette e prendere nota.		M. Fare domande aperte e chiare consente di ottenere informazioni in grado di aiutare il cliente a soddisfare meglio i suoi bisogni. In caso di dubbio farsi ripetere e non giocare il ruolo del "bravo a ogni costo".