

## IL REGOLAMENTO DEL FRONT OFFICE

Sulla base delle indicazioni ricevute in merito alle funzioni e al contenuto di un regolamento aziendale, provvedi a:

- ✓ Individuare 5 regole di comportamento che ritieni fondamentali per lo svolgimento ordinato e corretto delle attività di laboratorio, attribuendo a ciascuna di esse un valore di importanza;
- ✓ predisporre un'ipotesi di regolamento di servizio da adottare durante le ore di laboratorio che includa i seguenti elementi:
  - regole di comportamento;
  - modelli di igiene e aspetto della persona;
  - sanzioni disciplinari.

Di seguito forniamo l'esempio di un regolamento del front office di un albergo.

### Il regolamento del front office di un albergo

1. Rispettare gli orari e i turni di servizio stabiliti dal capo ricevimento.
2. Curare l'abbigliamento (no camicie che escono dai pantaloni, no orli troppo lunghi o sdrucciati, no accessori e monili troppo vistosi, no piercing, sì giacca sempre abbottonata al desk o in presenza di clienti).
3. Curare la presenza (capelli curati, possibilmente raccolti, profumo delicato, no tinte colori sgargianti, no barba e baffi per gli uomini, manicure curata con smalto trasparente o french curato e trucco leggero per le donne).
4. Esporre sempre il *name tag* al lato sinistro della giacca.
5. Salutare sempre per primi il cliente (i termini "Salve" e, in inglese, "Hi/Hello/Bye bye" sono da evitare perché confidenziali. Al termine "OK" è da preferire l'espressione "Yes, Sir/Madame").
6. Per telefonate o comunicazioni di servizio utilizzare sempre il back office e usare un tono di voce discreto.
7. Usare sempre i bagni riservati al personale.
8. Evitare di accedere/uscire dall'entrata principale riservata ai clienti.
9. Vietato fumare, mangiare e usare cellulari durante l'orario di servizio. Non è ammesso l'utilizzo di Internet per scopi privati, soprattutto Facebook.
10. Effettuare la pausa negli orari e negli spazi prestabiliti.

La Direzione