

Descrizione

Lo chef e la cheffe de réception si occupano, all'interno di un'azienda alberghiera, di assistere gli ospiti. Dirigono i collaboratori nei reparti ricevimento e portineria e sono responsabili per finanze, contabilità e marketing.

Alla réception, il "centro operativo" dell'albergo, gli chef de réception entrano in contatto con clienti provenienti dal mondo intero. Al front desk situato nella hall d'entrata accolgono e congedano gli ospiti e li informano sui servizi offerti dall'hotel. Rispondono al telefono, assistono i clienti e delegano il trasporto dei bagagli. Visto che l'andirivieni di persone al front desk è spesso molto frenetico, gli chef de réception devono mantenere una visione d'insieme e organizzare bene le loro fasi di lavoro.

Gli chef de réception sono responsabili dei reparti ricevimento, portineria e cassa, e conoscono tutte le sfaccettature dell'assistenza agli ospiti e provvedono a garantire un servizio competente e di qualità. Sono in contatto con i tour operator e sono al corrente dei loro accordi contrattuali con l'azienda alberghiera. Per poter comunicare in maniera adeguata con gli ospiti, devono possedere ottime conoscenze scritte e orali di una seconda lingua nazionale e dell'inglese.

Nel back office gli chef de réception svolgono prevalentemente compiti amministrativi. Redigono le offerte, gestiscono le vendite avvalendosi di strumenti di revenue management, spediscono le conferme di riservazione o trattano gli annullamenti. Sbrigano la corrispondenza e comunicano con fornitori, agenzie pubblicitarie e autorità. Scrivono brevi testi per il front desk, in modo da trasmettere le informazioni importanti agli ospiti dell'hotel. Gli chef de réception sono anche responsabili della contabilità finanziaria e della contabilità aziendale; partecipano inoltre allo sviluppo e alla realizzazione di strategie di marketing per l'azienda alberghiera. Come quadri reclutano e dirigono i collaboratori alla reception e si occupano quindi di amministrazione del personale.

Nel front come nel back office gli chef de réception sono gli interlocutori per le questioni di comunicazione all'interno dell'hotel. Esaminano le misure di sicurezza, conoscono i processi operativi nell'azienda e assumono funzioni di rappresentanza.

Formazione

La formazione è di tipo modulare e si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione. In Ticino, la preparazione all'esame federale di professione avviene tramite la frequenza di un corso teorico presso la Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo (SSSAT) a Bellinzona.

Durata: 2 anni circa, di regola 1 giornata per settimana secondo il calendario scolastico (ca. 30 giornate di 10 ore/lezione). Il corso di preparazione viene organizzato ogni anno, a partire dal mese di settembre, a condizione che pervenga un numero minimo di iscritti (15).

Contenuti della formazione: ricevimento, servizi, vendita; marketing e vendita; organizzazione aziendale, direzione e conduzione; finanze.

Moduli base (solo per candidati senza l'AFC di impiegato/a di commercio): marketing e vendita I; finanze I.

Al termine della formazione, superato gli esami federali finali, si ottiene l'attestato professionale federale (APF) di

CHEF DE RÉCEPTION o
CHEFFE DE RÉCEPTION

(Regolamento federale d'esame del 12 settembre 2011)

Requisiti

Ammissione all'esame professionale federale

- attestato federale di capacità (AFC) di impiegato/a di commercio o altro titolo equipollente e pratica professionale di almeno 3 anni, di cui almeno 1 anno nel campo del ricevimento/dell'amministrazione, oppure
- attestato federale di capacità (AFC) e pratica professionale di almeno 4 anni nel campo del ricevimento/dell'amministrazione
- certificati di fine modulo o relative dichiarazioni di equipollenza
- assolvimento del corso di base per formatori di apprendisti in azienda

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a dirigere e a gestire un gruppo
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Aspetto curato
- Facilità per le lingue
- Senso commerciale
- Senso dell'accoglienza

Condizioni di lavoro

Gli orari di lavoro degli chef de réception sono irregolari. La professione richiede flessibilità e un grande impegno personale, soprattutto durante i picchi stagionali.

Perfezionamento

- corsi di formazione continua organizzati da associazioni professionali e scuole del settore alberghiero e turistico;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma federale di capo/a della ristorazione, di capo/a del settore alberghiero-economia domestica o di capo/a della ristorazione collettiva;
- scuola specializzata superiore per conseguire il titolo di albergatore/trice-ristoratore/trice dipl. SSS;
- scuola universitaria professionale per conseguire il titolo di economista aziendale SUP in economia alberghiera.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

Professioni affini

- Consulente in turismo (APF)/Consulente in turismo (APF)
- Responsabile della ristorazione (APF)/Responsabile della ristorazione (APF)

Indirizzi

Hôtel & Gastro Formazione Ticino
Formazione professionale
via Gemmo 11
6900 Lugano
Telefono: 091 942 48 72
<http://www.gastroformazione.ch>
<http://www.cARRIERAalberghiera.ch>

SSSAT Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo
Viale Stefano Franscini 32
6500 Bellinzona
Telefono: 091 814 65 11
<http://www.sssat.ti.ch>