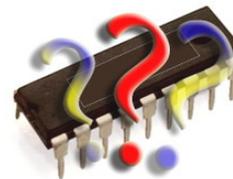




REGOLE MANAGERIALI COMUNICAZIONE COMPETENZE



COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE

La comunicazione precede ed accompagna tutte le attività di chi svolge un servizio ospitale, sia all'interno dell'albergo con colleghi e superiori, che all'esterno con i clienti. Ogni volta che siete in presenza di altre persone, siano essi colleghi o clienti, comunicate con le parole (comunicazione verbale) e attraverso il vostro comportamento (comunicazione non verbale).

Oltre alle vostre parole e al tono della voce, anche i vostri sguardi, le espressioni del volto, il modo di camminare o di stare fermi, trasmettono agli altri messaggi che possono essere interpretati in modo positivo o negativo. Immaginate di essere un cliente che arriva nel vostro albergo. Fa caldo e avete fatto un lungo e faticoso viaggio.

Appena varcate la soglia dell'albergo trovate un addetto, spettinato e trascurato, che, girandovi le spalle si appoggia al banco (visibilmente stanco e annoiato).

Che impressione ricevereste, se foste voi quel cliente?

Sicuramente non quella di un professionista pronto a prendersi cura di voi.

INSERIRE LE VOSTRE IMPRESSIONI