

# Addetto all'accoglienza nella ristorazione

### ORIENTAMENTO

Su **KmZERO** puoi trovare tutte le schede

**Le professioni dell'Accoglienza**

### **Definizione della figura professionale**

L'**addetto all'accoglienza nella ristorazione** è una figura professionale che negli ultimi anni è diventata sempre più importante e presente in questo settore; egli si occupa di gestire le prenotazioni utilizzando sia il telefono sia i canali di comunicazione digitale che comprendono anche messaggistica istantanea, email, siti e portali specializzati. La sua postazione è normalmente situata all'ingresso del locale al fine di controllare e filtrare gli accessi, evitando assembramenti nella sala durante il servizio. Nei pressi dell'ingresso, inoltre, possono essere presenti sia il guardaroba sia uno spazio dedicato alla sosta del cliente in attesa del tavolo. Al momento della partenza del cliente, l'addetto all'accoglienza deve curare in particolar modo l'incasso del conto e mettere in atto iniziative di fidelizzazione del cliente.

**Cod. Ateco 56.10.11**

### **Funzioni e responsabilità specifiche**

Questa figura professionale si occupa di:

- aggiornare il menu e pubblicarlo sul sito;
- gestire prenotazioni tramite telefono, Internet, messaggistica istantanea e portali;
- gestire le comunicazioni con cucina e sala con particolare riferimento a esigenze specifiche degli ospiti (ce-liaci, vegani, vegetariani, intolleranti ecc.);
- accogliere i clienti, offrire loro il servizio guardaroba quando è presente e accompagnarli al tavolo;

- restare a disposizione dei clienti durante tutta la permanenza nel locale;
- risolvere eventuali problematiche e reclami;
- gestire e incassare i conti, emettere documenti fiscali;
- gestire le iniziative di fidelizzazione della clientela;
- controllare e rispondere alle recensioni secondo le indicazioni della direzione.

### **Doti umane e requisiti professionali**

- L'addetto all'accoglienza nella ristorazione deve avere un aspetto curato, essere un ottimo comunicatore e possedere spirito d'iniziativa per risolvere brillantemente eventuali situazioni problematiche.
- Deve inoltre essere in grado di organizzare il proprio lavoro e gestire con precisione e onestà le operazioni contabili.
- Tra i requisiti professionali non devono mancare la conoscenza di almeno due lingue straniere e delle tecniche di vendita; le competenze digitali e l'esperienza nel settore.

### **Strumenti di lavoro**

Per svolgere il suo lavoro utilizza computer o tablet con software gestionale, telefono e registratore di cassa elettronico.

### **Percorso di studi**

Per svolgere questo tipo di professione è necessario essere in possesso di un diploma di istruzione superiore, preferibilmente di tipo alberghiero/turistico.

