

# Formazione aziendale per orientamento al servizio di Butler

Programma didattico completo

## *Introduzione al progetto (ad aule congiunte) | 8 ore*

### *Prime 4 ore*

Introduzione alla figura professionale  
La filosofia del servizio Butler  
Assistenza e accoglienza al cliente  
L'organizzazione del servizio

#### **STANDING & GROOMING**

Aspetto e immagine del Butler  
Abito e uniforme: personal grooming

#### **COMUNICAZIONE**

Basi di comunicazione e body language  
Profili caratteriali e stili di comunicazione  
Comunicazione assertiva  
Cross cultural communication  
Tecniche di gestione delle lamentele

### *Seconde 4 ore*

#### **CICLO DI VENDITA**

ciclo di vendita  
vendita di servizi complessi  
Fidelizzazione del cliente

#### **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La qualità del servizio nell'ospitalità  
Gli standard operativi di servizio

#### **CUSTOMER SATISFACTION**

La Customer satisfaction  
I sistemi di misurazione della customer satisfaction

## *Formazione differenziata per singolo reparto | 4 ore*

### **REPARTO F.O.**

Approfondimento sulle tecniche di vendita  
Lettura e commento del manuale degli standard e delle procedure operative di servizio:  
Check in  
Check out  
Rooming  
Guest Relation  
Il servizio del rooming  
Esercitazioni pratiche di applicazione: rooming  
Check in Check out  
Esercitazioni pratiche di applicazione: check in check out  
Esercitazioni pratiche di applicazione: presentazione e proposta servizi aggiuntivi

### **REPARTO F&B**

Approfondimento tecniche di vendita  
Il servizio di ristorazione in camera  
Lettura e commento del manuale degli standard e delle procedure operative di servizio: food & beverages  
Esercitazioni pratiche di applicazione: allestimento vassoio per room service e apparecchiamento tavolo

Quick cooking

Esercitazioni pratiche di applicazione: allestimento tavolo per breakfast e dinner

### **REPARTO HOUSEKEEPING**

Il servizio housekeeping

Lettura e commento del manuale degli standard e delle procedure operative di servizio: reparto housekeeping

Lettura e commento del manuale degli standard e delle procedure operative di servizio:

Laundry service

Allestimento camere in arrivo e in partenza

Couverture

Il servizio Laundry

Public areas

Esercitazioni pratiche di applicazione: rifacimento letti, couverture e pulizia camera

Esercitazioni pratiche di applicazione: ironing

Esercitazioni pratiche di applicazione: packing & unpacking

Esercitazioni pratiche di applicazione: pick up e delivery laundry service

### **REPARTO PORTERS**

Shoe polish: tecnica e conoscenza dei materiali

Esercitazioni pratiche di applicazione: servizio bagagli in arrivo e in partenza

Esercitazioni pratiche di applicazione: pulizia public areas

## *Chiusura del progetto formativo/Follow up (ad aule congiunte) | 4 ore*

Incontro in aula - indicativamente dopo un mese dalla fine degli interventi formativi - per una valutazione di massima rispetto ai servizi resi: dubbi, approfondimenti, ipotesi di miglioramento.