



Gli impiegati di commercio attivi nel ramo alberghiero, gastronomico e turistico lavorano negli hotel, negli uffici del turismo, talvolta nei ristoranti, e sono i primi interlocutori per clienti provenienti da tutto il mondo. Ricevere prenotazioni, accogliere e congedare i clienti, fornire informazioni, rispondere alle domande, prenotare escursioni: per svolgere queste attività gli specialisti devono essere aperti e socievoli, con la passione per le lingue straniere. Quando svolgono il loro mestiere alla reception di un hotel o al banco informazioni di un ufficio del turismo, con il loro modo di porsi influenzano sensibilmente l'immagine di un hotel o di una destinazione. Ma non solo: questi professionisti sono responsabili dell'amministrazione, del marketing, degli acquisti e del personale di hotel e organizzazioni turistiche. Emettono le fatture, si occupano della contabilità e del traffico pagamenti. Gli impiegati di commercio sono persone dal comportamento affabile e dall'immagine curata. Lavorano volentieri al computer, hanno buone capacità organizzative, sono precisi e affidabili.



IMPIEGATO/IMPIEGATA DI COMMERCIO AFC RAMO ALBERGHIERO, GASTRONOMICO E TURISTICO

Un lavoro variato in un ambiente imponente

Lea Gyger, 19 anni

Al secondo anno di tirocinio in un hotel

Ritratto

Contabilità, gestione del personale, prenotazioni, congressi. Preparare eventi e banchetti, assistere i clienti alla reception: i compiti di Lea Gyger sono estremamente variati. La giovane lavora in un hotel di lusso dallo stile tradizionale. In tale contesto, la sua disponibilità verso le richieste dei clienti è particolarmente apprezzata.

Soffitti alti, eleganti colonne, reception sontuosa, una magnifica scala che porta alle camere: l'hotel presso il quale Lea Gyger svolge la formazione professionale di base di impiegata di commercio è imponente. Molto più sobria è invece l'attività che la giovane svolge al momento: «In questi mesi mi occupo della contabilità: registro i pagamenti in entrata e in uscita.» Questa parte della formazione di base non rientra tra le sue attività preferite e ammette: «Il contatto con i clienti mi entusiasma più dei numeri. Ma sono consapevole che l'amministrazione e la contabilità sono due elementi fondamentali per il funzionamento dell'azienda.»

Stupire i clienti

Lea ha un ottimo ricordo del periodo trascorso nel reparto prenotazioni: «Comunicavo con i clienti per telefono o via e-mail, prendevo le prenotazioni e le inserivo nel nostro sistema.» Tale sistema non registra soltanto le date di arrivo, di partenza e la categoria della camera: «Registriamo ad esempio il nome dei bambini, per poterli salutare per nome al loro arrivo. Oppure prendiamo nota di richieste particolari, come ad esempio un determinato tipo di acqua minerale da far trovare in camera. Ogni cliente ha il suo dossier personale. In questo modo quando un cliente abituale arriva alla reception sappiamo immediatamente quali sono le sue esigenze. Si crea così un rapporto personale con i nostri clienti e noi riusciamo sempre a sorprenderli positivamente.»



In ufficio e alla reception

Del tutto differenti erano invece i compiti nel reparto ristorazione. «Ho dovuto ad esempio tradurre le carte dei menu in diverse lingue. Non era sempre facile trovare le parole e le espressioni giuste per definire le prelibatezze proposte.» Lea si occupava inoltre di ricevere, confermare e inoltrare internamente le prenotazioni dei tavoli. Infine nel reparto del personale l'apprendista impiegata di commercio doveva smistare le candidature, convocare le persone ai colloqui, fissare appuntamenti, allestire statistiche interne e preparare i dossier per i giovani in stage.

Presto Lea potrà lavorare nel reparto che più la entusiasma: la reception. Qualche nozione

importante l'ha già appresa. «Non ci limitiamo a dare il benvenuto ai clienti e a consegnare loro la chiave della camera. Offriamo loro un panno umido per rinfrescarsi, caldo in inverno, fresco in estate. Ci facciamo consegnare le chiavi dell'auto, affinché non debbano preoccuparsi di parcheggiarla. Se lo desiderano, mostriamo loro l'hotel e li accompagniamo in camera.» Anche durante il soggiorno la giovane è a disposizione dei clienti: «Che sia per la prenotazione di un tavolo, per fissare un trattamento alla spa o per prenotare un'escursione.»

Molte opzioni per il futuro

Durante la formazione professionale di base Lea sarà impiegata anche nei settori congressi, eventi e vendita. «La mia professione include molte attività differenti che devo saper svolgere in modo autonomo e affidabile», sottolinea l'apprendista. Dopo la formazione intende trascorrere un periodo all'estero per perfezionare le sue conoscenze linguistiche. Per quanto riguarda il futuro non ha ancora preso una decisione. «Ho così tante possibilità. Mi interesserebbe svolgere una formazione continua nell'ambito della vendita e del marketing. Ma vedremo.»



Promuovere una regione

Lionel Perreten, 24 anni

Impiegato di commercio
presso un ufficio del turismo

Ritratto

Dopo la formazione professionale di base presso Lausanne Tourisme, Lionel Perreten ha svolto un soggiorno linguistico in Inghilterra, seguito da uno stage a Londra. Rientrato in Svizzera ha trovato un posto presso l'ufficio del turismo cantonale, dove si occupa dei rapporti con la stampa.

Visitare i vigneti del Lavaux, osservare le marmotte a Rochers-de-Naye, conoscere più da vicino l'industria orologiera nella Vallée de Joux... Svizzera Turismo, l'organo nazionale per la promozione della Svizzera, organizza delle visite stampa che permettono a giornalisti di tutto il mondo di scoprire le attrazioni del nostro Paese e di vanarne i meriti all'estero. Presso l'ufficio del turismo del canton Vaud, Lionel Perreten è incaricato di organizzare il passaggio di tali visitatori nella regione. «Accogliamo circa 400 giornalisti all'anno per visite di due o tre giorni in media», precisa il giovane.

Determinare gli interessi

Per ogni visita, Lionel deve valutare la domanda trasmessa da Svizzera Turismo e proporre un programma adeguato. «Devo individuare le necessità dei giornalisti: alcuni sono interessati alla gastronomia, altri alle attività invernali, ecc. Tengo conto anche degli studi di mercato, che mi danno un'indicazione sulle regioni e le attività più apprezzate dalle diverse nazionalità», spiega l'impiegato di commercio. «Inoltre so quali mercati cerca di sviluppare questa o quest'altra regione.»

Una volta stabilito e approvato il programma, Lionel passa il testimone agli uffici del turismo locali, che si occupano di tutti i dettagli in collaborazione con i partner in loco: prenotazione degli hotel e dei ristoranti, organizzazione delle attività, impiego delle guide, ecc. «Talvolta sono presente all'arrivo dei visitatori per dare loro il benvenuto, rispondere ad eventuali domande e approfondire il con-



tatto», aggiunge il giovane. In casi particolari come quello di settimana prossima, in cui sono previste le riprese di un'emittente televisiva indiana, accompagno i giornalisti per più giorni.»

Per poter vendere al meglio la sua regione, Lionel deve conoscerla a fondo. «È importante avere stretti contatti con i nostri partner ed

essere al corrente di tutte le novità. Partecipo regolarmente alle conferenze stampa sulle novità dei prodotti turistici e ogni anno faccio alcune visite personali.»

Seguire la stampa

Per valutare le ripercussioni delle visite, Lionel effettua una rassegna stampa delle riviste estere e nazionali. «Leggo e seleziono gli articoli che parlano della nostra regione dal punto di vista turistico per poi trasmetterli agli uffici del turismo locali. Questo ci permette di sapere chi ha parlato di noi, ma anche di far conoscere le nostre differenti offerte.»

Il giovane professionista mantiene il contatto con i giornalisti tramite un bollettino informativo trimestrale. «Definisco i temi con i miei colleghi, poi coordino la redazione dei testi. Questo tipo di documentazione è stampata in 4300 esemplari e inviata in tutto il mondo in francese, tedesco e inglese.»

Lionel apprezza in particolare la varietà delle sue attività, come pure l'apertura verso il mondo: «Ho contatti quotidiani con persone provenienti da tutto il mondo e con i nostri partner locali. Sono molto fiero di poter promuovere la regione da cui provengo!»



Organizzazione e assistenza – una professione al passo con il turismo

Prospettive



Ogni anno, in Svizzera, in media 270 persone concludono la formazione professionale di base di impiegato e impiegata di commercio nel ramo alberghiero, gastronomico e turistico, la maggior parte con il profilo E (formazione estesa), dal momento che la lingua straniera supplementare prevista in tale curriculum è fondamentale per questi professionisti. Circa 150 persone svolgono la formazione professionale di base secondo il sistema duale, quindi con formazione pratica presso un'azienda di tirocinio e i corsi teorici alla scuola professionale. Le altre, circa 120, frequentano una scuola di segretariato d'albergo riconosciuta.

Buone prospettive di impiego

I posti di tirocinio sono offerti soprattutto da grandi hotel e uffici del turismo, situati prevalentemente in regioni turistiche o in città. In alcuni casi è possibile trovare posti di tirocinio anche presso alberghi di piccole dimensioni. La formazione di impiegato o impiegata di commercio in questo settore è molto gettonata: le aziende ricevono spesso numerose candidature. Tuttavia trovare un posto di tirocinio è più facile se si è disposti a candidarsi anche al di fuori della propria regione. Dopo la formazione professionale di base, gli impiegati di commercio del ramo alberghiero, turistico e gastronomico hanno buone possibilità di

impiego. Inoltre, come spesso avviene, è possibile trovare lavoro all'estero.

Perfezionamento all'interno o al di fuori del settore

Questi professionisti possono anche essere attivi in altri settori. Esistono diverse possibilità di perfezionamento, sia nel settore alberghiero e del turismo sia nell'ambito commerciale. Negli hotel il 90% delle persone in formazione è di sesso femminile. Negli uffici del turismo la quota di uomini è leggermente più alta, ma le donne restano comunque in maggioranza. Gli orari di lavoro, soprattutto negli hotel ma talvolta anche nelle organizza-

zioni del turismo, sono irregolari: la sera, i fine settimana e i giorni festivi, in molte aziende rappresentano i periodi di punta.

Gli impiegati di commercio del ramo alberghiero, turistico e gastronomico lavorano costantemente a contatto con altre persone, in primo luogo con i clienti. Inoltre interagiscono regolarmente con il personale di cucina, del servizio ristorazione e dell'economia domestica. Soprattutto negli uffici del turismo, ma anche nei grandi hotel, la collaborazione con la vendita e il marketing nonché con i responsabili delle prestazioni turistiche è all'ordine del giorno.

Scuole a tempo pieno di segretariato d'albergo

In alcune regioni della Svizzera vi è la possibilità di svolgere a tempo pieno la formazione di impiegato o impiegata di commercio AFC, specificatamente nel ramo alberghiero, turistico e gastronomico, frequentando una scuola di segretariato d'albergo di *hotelleriesuisse* (www.hotel-handelsschulen.ch). La formazione prevede quattro semestri di lezioni e due semestri di stage. Raphael Brüscheiler ha frequentato una di queste scuole. «Per quanto riguarda la parte scolastica, ero in classe con altri apprendisti impie-

gati di commercio, ad eccezione delle lezioni specifiche del settore.» In tal modo ha ottenuto una solida formazione commerciale di base, arricchita con nozioni specifiche del ramo alberghiero, gastronomico e turistico. Molto utile a suo avviso è stato lo stage svolto presso un *business hotel*: «Finalmente qui ho potuto mettere in pratica le mie conoscenze.» Ora il giovane sta seguendo i corsi di preparazione alla maturità professionale, un complemento di formazione offerto da molte scuole a tempo pieno.

Formazione professionale di base

FORMAZIONE IN AZIENDA (SISTEMA DUALE)

Requisiti: assolvimento della scolarità obbligatoria.

Durata: 3 anni.

Profili: B (una lingua straniera con approfondimento nel campo di insegnamento «Informazione, comunicazione, amministrazione»); E (due lingue straniere con approfondimento nel campo di insegnamento «Economia e società»); M (E + maturità integrata).

Formazione pratica: 3 o 4 giorni alla settimana presso un'azienda attiva nel ramo alberghiero, gastronomico o turistico.

Formazione scolastica: 1 o 2 giorni settimanali alla scuola professionale commerciale + corsi interaziendali.

Titolo: Attestato federale di capacità (AFC) di impiegato o impiegata di commercio.

FORMAZIONE IN UNA SCUOLA A TEMPO PIENO

Requisiti: assolvimento della scolarità obbligatoria e, di regola, media qualificata delle note nelle materie obbligatorie o/e esame di ammissione, secondo la scuola.

Durata: 3 anni.

Luogo: nella Svizzera interna, le scuole di segretariato d'albergo di hotelleriesuisse (www.hotel-handelsschulen.ch) offrono una formazione specifica a tempo pieno nel ramo alberghiero, gastronomico e turistico. In Ticino vi è la possibilità di conseguire l'AFC di impiegato/a di commercio in una scuola media di commercio, senza però l'approfondimento nel ramo alberghiero, gastronomico e turistico. Chi segue l'iter con maturità professionale integrata svolge un quarto anno di pratica.

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici è possibile conseguire la maturità professionale durante o dopo la formazione di base. A seconda dell'indirizzo scelto, la maturità permette di accedere direttamente o con procedura di ammissione alle scuole universitarie professionali (SUP).

Formazione continua, perfezionamento

- Corsi organizzati dalle scuole o dalle associazioni
- **Diploma cantonale** di esercente
- Esame per l'ottenimento dell'**attestato professionale federale (APF)** di chef de réception, di assistente di turismo, di specialista in marketing, di assistente di direzione, di specialista in risorse umane, ecc.
- **Esame professionale superiore (EPS)** per il diploma di capo di marketing, di responsabile in risorse umane, ecc.
- **Scuole specializzate superiori (SSS)**, ad esempio la Scuola superiore alberghiera e del turismo (SSAT) di Bellinzona, per conseguire il diploma di albergatore/trice-ristoratore/trice o quello di specialista turistico/a
- **Scuole universitarie professionali (SUP)** per ottenere il bachelor, ad esempio in economia alberghiera, in turismo o in gestione aziendale

Per saperne di più

www.orientamento.ch, portale svizzero dell'orientamento scolastico e professionale. Descrizione delle professioni, formazioni e perfezionamenti, posti di tirocinio

www.mestierialberghieri.ch, informazioni sulle professioni del ramo alberghiero e della ristorazione

Impiegato/Impiegata di commercio nel ramo alberghiero, turistico e gastronomico: una professione che fa per me?

Ecco alcuni spunti di riflessione.

Mi piace il contatto con le persone e ho un'attitudine orientata al servizio

Gli impiegati di commercio lavorano costantemente a contatto con altre persone, soprattutto con i clienti. Si presentano ai clienti con un atteggiamento aperto e cordiale e si impegnano a fondo per il loro benessere e la loro soddisfazione.

Mi interessano i viaggi, il turismo e la gastronomia

Qual è la via più breve per raggiungere la stazione? Quale escursione è più adatta ai bambini? Quale ristorante ci consiglia? Per rispondere in modo adeguato è necessario avere dimestichezza con i viaggi e la gastronomia, oltre che saper anticipare le necessità dei clienti.

Mi interessano le altre culture e le lingue straniere

Assistere e consigliare persone provenienti da tutto il mondo: ciò richiede una buona apertura mentale. La conoscenza delle lingue straniere è indispensabile per comunicare con la clientela internazionale.

Ho un aspetto curato e conosco le buone maniere

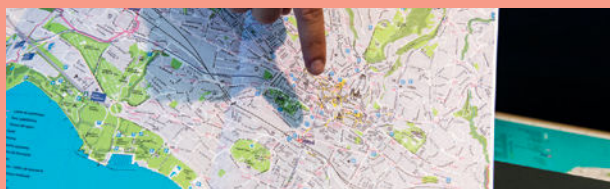
Entrambi gli aspetti sono importanti per fare una buona impressione di fronte ai clienti ed essere il biglietto da visita dell'hotel o della destinazione.

Ho una buona memoria, ottime capacità organizzative e capisco rapidamente le cose

Gli impiegati di commercio svolgono dietro le quinte compiti organizzativi e amministrativi di vario genere. Sanno prendere le decisioni giuste anche sotto pressione, senza tralasciare i dettagli.

Ho dimestichezza con i numeri

Questi professionisti si occupano anche della contabilità. Necessitano perciò di buone conoscenze matematiche e devono avere dimestichezza con i numeri.



IMPRESSUM

1ª edizione 2015

© CSFO 2015, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale |
orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO
CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch

Direzione del progetto: Alessandra Truatsch, Véronique Antille, Heinz Stauffer, CSFO

Interviste e redazione: Peter Kraft, Fanny Mülhauser, CSFO **Traduzione:** BFB Traduzioni, Bellinzona **Revisione specialistica:** Valentina de Sena, GastroTicino; Beatrice Tognola-Giudicetti, UOSP Bellinzona **Foto:** Maurice K. Grünig, Zurigo; Thierry Porchet, Yverdon-les-Bains **Concetto grafico:** Viviane Wälchli, Zurigo **Realizzazione:** Roland Müller, CSFO **Stampa:** Salvioni arti grafiche, Bellinzona

Distribuzione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, Fax +41 (0)31 320 29 38, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Numero articolo: FE3-3040 (esemplare singolo), FB3-3040 (plico da 50)

Il pieghevole è disponibile anche in francese e in tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Con il sostegno della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI.



Informazioni e prenotazioni

I clienti o le agenzie di viaggio che desiderano fare una prenotazione o ricevere informazioni si rivolgono agli impiegati di commercio.



Check-in e check-out

Questi professionisti si prendono cura dei clienti al loro arrivo e al momento della partenza, con cordialità, disponibilità e fornendo le informazioni corrette.



Assistere i clienti

Una visita dell'hotel? Una prenotazione al ristorante? Possibilità di parcheggio? Gli impiegati di commercio hanno tutto sotto controllo.



Amministrazione e corrispondenza

Gli hotel e gli uffici del turismo sono aziende come le altre, in cui è necessario occuparsi di questioni amministrative e della corrispondenza.

Contabilità e fatturazione

Tra i compiti che spettano a questi professionisti vi sono anche quelli finanziari, analogamente agli impiegati di commercio attivi in altri settori.



Preparare seminari, banchetti e congressi

Molti hotel, oltre ad offrire pernottamenti e pasti, organizzano anche eventi. Gli impiegati di commercio sono spesso coinvolti in tali attività.



Marketing e vendita

Negli uffici del turismo, ma anche alla reception degli alberghi, gli impiegati di commercio consigliano i clienti e vendono servizi.



Gestione del personale

Inoltare le candidature, organizzare i colloqui, gestire i dossier dei collaboratori: queste attività richiedono affidabilità e riservatezza.





Claudia Messerli-Korner, 32 anni,
responsabile coordinazione di eventi

Dopo la formazione professionale di base Claudia Messerli ha lavorato nel reparto prenotazioni presso alcuni alberghi rinomati, tra i quali anche un grande hotel a Lake Louise, in Canada. Dopo il conseguimento dell'attestato professionale federale di cheffe de réception, Claudia ha trovato il suo primo impiego nel management di eventi. Oggi è responsabile della coordinazione di eventi presso un grande hotel per seminari. «Mi impegno affinché gli organizzatori abbiano a disposizione la sala delle giuste dimensioni e l'attrezzatura adeguata. Inoltre faccio in modo che durante l'evento tutto funzioni

Organizzare eventi

come desiderato dal cliente.» Ciò significa ascoltare le richieste degli organizzatori, ordinare al servizio tecnico di installare l'infrastruttura necessaria e occuparsi degli ospiti il giorno dell'evento. «Saluto i relatori e per tutta la durata dell'evento sono a disposizione per soddisfare possibili richieste o trovare la soluzione a eventuali problemi.» Il contatto con i clienti è la parte preponderante del suo lavoro. Ma anche il lato amministrativo non è da sottovalutare: «La fatturazione è particolarmente impegnativa. Devo sapere esattamente come si è svolto l'evento e di quali servizi hanno fruito.» Ma per questo e per altre questioni come ad esempio la stesura di offerte e conferme, la corrispondenza o dettagli organizzativi Claudia può sempre contare sulle conoscenze apprese durante il tirocinio.

Vicedirettore di un grande hotel, Raphael Herzog è responsabile principalmente della vendita e del marketing. «Sono appena rientrato dalla Russia. Insieme ai responsabili di Svizzera Turismo ho pubblicizzato la Svizzera quale destinazione turistica nonché il nostro hotel. Inoltre ho partecipato a dei workshop per conoscere più a fondo i desideri dei clienti russi.» Queste conoscenze sono utili per le campagne di marketing e PR che Raphael prossimamente lancerà per il territorio russo. Quale vicedirettore deve però essere presente all'hotel: «Il direttore o il sottoscritto salutiamo di persona ogni ospite. Solo con il contatto regolare conosciamo di persona i desideri della nostra clientela e sappiamo dove sussiste un potenziale di miglioramento.» Raphael ha alle spalle un'interessante carriera: «Ho svolto il tirocinio in un hotel

Dal circo alla Russia

annesso a una clinica privata. Dopo il diploma mi sono occupato del marketing dell'hotel e della clinica. In seguito ho voluto dedicarmi a qualcosa di completamente diverso: in qualità di capo della comunicazione del Circo Monti sono stato due volte in tournée per otto mesi, ho realizzato flyer e cartelloni per 300 rappresentazioni in 50 località e ho anche lavorato allo smantellamento del tendone. In seguito ho frequentato la scuola superiore alberghiera, durante la quale ho svolto periodi di stage a Los Angeles e a Davos, in occasione del World Economic Forum. Queste esperienze mi hanno preparato al meglio per la mia attuale attività.»



Raphael Herzog, 29 anni,
vicedirettore di un hotel



Ariane Boesch-Faltracco, 37 anni,
direttrice di un hotel

«**Dopo due anni** di attività come ricezionista presso un hotel a cinque stelle, ho trovato un posto come capo ricezionista presso un altro hotel. Un anno e mezzo dopo, a 24 anni, mi si è presentata una grande opportunità che ho deciso di cogliere senza esitazioni: i nuovi proprietari di un hotel fallito cercavano una persona per la direzione. Abbiamo dovuto rifare tutto: un'esperienza davvero appassionante. Durante i primi mesi

Aprire un hotel

la struttura è stata rinnovata, passando da 30 a 46 camere, e anche io ho partecipato alla scelta dell'arredamento e delle decorazioni. Ho reclutato il personale, ordinato il materiale, coinvolto le imprese della regione, preso contatto con l'ufficio del turismo, ecc. Ho addirittura seguito la realizzazione del logo e contattato il comune per far installare dei pannelli indicatori. Mi piace dirigere una struttura di medie dimensioni: ho tutto sotto controllo e sono vicina al personale. Impiego 18 persone che si occupano della reception, delle camere, della colazione e dei turni di notte. Io sono responsabile dei salari, della sicurezza sociale e della formazione, ma faccio anche in modo che vi sia un buon ambiente di lavoro e gestisco eventuali tensioni. Il marketing, la contabilità e la fatturazione sono anche di mia competenza, come pure la manutenzione delle infrastrutture. Quale direttrice devo essere molto flessibile e reagire tempestivamente agli imprevisti.»