

LETTURA

MODULO_5 LEADERSHIP&MOTIVAZIONE

Lezione_5_ STRATEGIE DI COMUNICAZIONE

PANORAMICA DEI CONTENUTI

La comunicazione è la più importante e la più utilizzata di tutte le competenze nel settore dell'ospitalità e del turismo. **I manager trascorrono la maggior parte del loro tempo in comunicazioni verbali o scritte con i propri dipendenti o soggetti esterni.** Altri membri del personale comunicano tra loro, così come con i loro manager, i dipendenti del front-line, i fornitori e così via, per dare e ricevere le informazioni di cui hanno bisogno per svolgere il loro lavoro.

La comunicazione è riconosciuta come il mezzo attraverso il quale sopravvivono sia le persone che le organizzazioni. Quando gli esseri umani non hanno la capacità di affrontare la vita, la causa del problema è spesso la mancanza di informazioni adeguate. Le informazioni incomplete e non organizzate mettono a dura prova la capacità delle persone di dare un senso alla propria esistenza. Lo svolgimento del loro lavoro dipende dalla disponibilità delle informazioni necessarie; avere le capacità per svolgere un lavoro dipende dalla qualità della comunicazione durante il periodo di acquisizione delle competenze.

1. Perché è importante che il tuo team possa comunicare in modo efficace?

Essendo la soddisfazione del cliente così importante nel settore dell'ospitalità, una migliore comunicazione può contribuire in modo significativo ai tuoi standard di servizio poiché i dipendenti cercano di rispondere alle chiamate, coordinare i cambi di turno e rispondere alle domande dei clienti con il minimo sforzo.

Migliorare la comunicazione del team avvantaggia anche i tuoi clienti.

Un servizio più fluido può creare un'atmosfera più rilassata, che si traduce, ad esempio, in una cena molto piacevole per i clienti.

Inoltre, la comunicazione può far risparmiare tempo e denaro quando si tratta di reclutare personale. Poiché quello dell'ospitalità è notoriamente il settore con il tasso di turnover più

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

alto, gli studi hanno dimostrato che le organizzazioni che investono nella comunicazione sul posto di lavoro riducono il turnover.

Sappiamo quanto faccia bene la fidelizzazione del personale. **Allora come ottenerla?**

2. Come comunicare con il tuo team.

Il tuo team è il cuore pulsante della tua attività di ospitalità. Che tu operi nel settore alberghiero, nel mercato competitivo dei bar o in una catena di ristoranti, la tua capacità di fornire un servizio vincente dipende dalle persone di cui ti circondi.

Ma dietro a molti team calmi e apparentemente efficienti che si confrontano con i clienti c'è una scarsa organizzazione, personale stressato e una gestione tesa. Il segreto per un servizio più fluido? Migliore comunicazione.

Dall'esperienza del cliente e dalla produttività al morale e al turnover dei dipendenti, la comunicazione nel team può influire su molte aree e il suo mantenimento può avere un effetto positivo sulla tua attività.

5 modi per comunicare in modo più efficace nell'ospitalità

1. Check-in dei dipendenti

Riunioni faccia a faccia con la direzione possono fare miracoli per innalzare il morale dei dipendenti. Dare ai dipendenti il tempo di discutere di eventuali problemi che potrebbero essere troppo riluttanti a raccontare in un gruppo può aiutare a risolvere i problemi, così come avere il tempo per comunicare durante la formazione individuale può migliorare l'efficienza complessiva.

Queste riunioni possono richiedere un minimo di 15 minuti, una volta alla settimana, ma faranno la differenza per la produttività dei tuoi dipendenti.

2. Chat di gruppo

Nel 2018 l'87% della popolazione adulta possedeva uno smartphone, quindi non c'è motivo per cui questo metodo di comunicazione non venga impiegato. App come WhatsApp o Slack sono un ottimo modo per il tuo team di comunicare "dietro le quinte", spingendo informazioni critiche come assenze, richieste, organizzazione di riunioni e molto altro.

3. Feedback anonimi

A volte i dipendenti non si sentono a proprio agio nel comunicare i propri problemi faccia a faccia o tramite e-mail. Pertanto, la creazione di un processo grazie al quale il dipendente

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

possa continuare a comunicare con la direzione aiuterà a risolvere gli eventuali problemi sollevati e farà sentire il dipendente più a suo agio sul lavoro.

Ciò può essere fatto in vari modi, tra cui l'impiego di moduli online o offline o una "buca delle lettere" in cui il dipendente inserisce una "lettera" anonima.

4. Organizzare eventi sociali per i dipendenti

Un ottimo modo per incrementare la comunicazione nel team è organizzare eventi sociali dopo l'orario di lavoro. Ancora una volta, lavorare nel settore dell'ospitalità significa che non è necessario uscire per spendere i propri soldi, ma semplicemente restare e godersi l'atmosfera del proprio hotel o ristorante. Ciò consentirà a tutti i dipendenti di comunicare e interagire anche con altri colleghi di un reparto diverso, estendendo i legami e coinvolgendo tutti.

5. Implementare le tecnologie di comunicazione nel team

L'introduzione di tecnologie innovative di comunicazione si è dimostrata un metodo efficiente per migliorare la comunicazione di squadra. Cuffie, pulsanti di chiamata, tastiere e app per smartphone sono solo alcune delle tecnologie introdotte nell'industria turistica e consentono ad esempio al personale di comunicare tra loro, da qualsiasi punto del ristorante, in qualsiasi momento, con il semplice tocco di un pulsante. Ciò è particolarmente utile se si vuole verificare la presenza di tavoli liberi, quando si vuol risponde alle telefonate dei clienti da qualsiasi luogo o quando si reindirizzano le richieste dei clienti a reparti specifici, ad es. esigenze dietetiche dei clienti alla cucina.

Il settore dell'ospitalità fa molto affidamento sulla comunicazione del team. Può influenzare la produttività, il fatturato e, soprattutto, l'esperienza del cliente, elementi che a loro volta influiscono sui tuoi ricavi.

L'implementazione anche solo di alcuni di questi metodi creerà legami più forti nella squadra, consentendo al tempo stesso un'esperienza più fluida nella gestione delle attività a contatto con la clientela.

Ricorda, i tuoi dipendenti sono la linfa vitale della tua attività; prenditi cura di loro e loro si prenderanno cura della tua azienda.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711