

LETTURA

## MODULO\_5 LEADERSHIP&MOTIVAZIONE

### Lezione\_6\_TEAM BUILDING COME MOTIVAZIONE

#### PANORAMICA DEI CONTENUTI

Con il 95% dei clienti che afferma di voler parlare ad almeno un'altra persona della propria pessima esperienza con il servizio clienti, non puoi permetterti di offrire un servizio clienti al di sotto della media.

Un team demotivato è il modo più diretto per avere un servizio clienti scadente e una cattiva reputazione.

Devi far affidamento sul tuo personale per offrire ai clienti un'esperienza davvero eccezionale e indimenticabile.

#### Quindi cosa fare se non stai ottenendo il massimo dal tuo team?

##### 1. Perché è importante il lavoro di gruppo sui luoghi di lavoro?

Esperti e ricercatori concordano sul fatto che iniziative di team building adeguatamente gestite possono favorire risultati positivi che vanno da un miglioramento del clima aziendale a un miglioramento dei profitti. Nel contesto specifico del settore dell'ospitalità, la maggior parte degli studi ha valutato **la capacità degli esercizi di team building di influire sul turnover**, un problema persistente che da tempo affligge il mercato del lavoro dell'ospitalità.

Sempre i risultati delle ricerche hanno dimostrato che programmi di team building efficaci possono aumentare notevolmente il tasso di fidelizzazione tra i lavoratori dell'ospitalità. Tuttavia, gli sforzi di team building gestiti in modo inefficace possono avere l'effetto opposto di spingere i membri del personale così lontano dalle loro comfort zone da risultare alienati e da disinvestire il proprio impegno dall'organizzazione.

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

È stato anche dimostrato che esercizi di team building efficaci promuovono una **migliore comunicazione, cooperazione e solidarietà tra manager e membri del personale**. Nel settore dell'ospitalità, queste variabili possono promuovere un ambiente di lavoro dinamico e interdependente e una cultura organizzativa in grado di generare un servizio clienti davvero eccezionale.

Poiché la qualità del servizio è un fattore particolarmente importante nel determinare il livello di successo di un singolo hotel o di una catena, le organizzazioni che cercano di mantenere una forte posizione competitiva nel settore dell'ospitalità dovrebbero esplorare la promessa potenziale degli esercizi di team building.

## 2. Strumenti per Team building & Motivazione.

Ci sono molti vantaggi che un'organizzazione può ottenere attraverso la motivazione dei dipendenti.

Di seguito sono riportati alcuni dei fattori che possiamo comunemente identificare:

- La motivazione garantisce un migliore utilizzo delle risorse e riduce gli sprechi.
- La motivazione colmerà il divario tra "capacità di lavorare e disponibilità a lavorare"
- Riduce problemi come il turnover dei dipendenti, l'assenteismo, l'indisciplina e le lamentele
- Migliora la produttività
- Migliora la cooperazione e lo spirito di squadra
- Migliora le conoscenze e le abilità tra i dipendenti

Di seguito puoi trovare alcuni strumenti di cui fidarsi:

### 1.- Creare una linea di comunicazione aperta

Potresti non esserne consapevole, ma molto può andare storto nella comunicazione.

Comunicazione insufficiente, mancanza di comunicazione, cattiva comunicazione, non ti annoierò.

Sapevi che la mancanza di comunicazione può essere la ragione principale per cui i dipendenti lasciano il lavoro?

Uno studio recente ha dimostrato che il motivo per cui al 62% delle persone non piaceva il proprio lavoro era a causa di problemi di comunicazione.

Ciò includeva una mancanza di direzione da parte dei dirigenti, una scarsa comunicazione in generale e cambiamenti continui comunicati male.

Potresti pensare "ma questo è così facilmente evitabile, tutto ciò che dobbiamo fare è parlarci di più!"

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

Non è così semplice.

Se i tuoi dipendenti ti trovano inavvicinabile e non si sentono liberi di esprimere le loro preoccupazioni la comunicazione rimane, per così dire, intrappolata e finisce con l'interrompersi del tutto.

Tieni riunioni regolari, chiedi come si sentono i tuoi dipendenti al lavoro e assicurati che tutti abbiano qualcuno con cui si sentono a proprio agio a parlare dei loro problemi di lavoro.

## 2.- Ascolta ogni membro dello staff

Hai bisogno di idee per il nuovo evento di Natale che arriverà presto. Naturalmente, ti rivolgi ai tuoi colleghi per ottenere idee e consigli.

E se potessi ottenere un input imparziale nuovo, fresco e che motiverà il personale?

Sembra fantastico, vero?

Anche se i loro suggerimenti non sono inclusi nei piani finali, il solo averli ascoltati li farà sentire apprezzati e parte del team.

Potrebbe anche renderli più entusiasti per gli eventi futuri, che è un altro modo semplice per indurre motivazione.

## 3.- Chiedere ai dipendenti di cosa hanno bisogno

Siamo sulla buona strada ma non basta: come manager dell'ospitalità puoi fare di più per motivare il tuo staff.

Cerca di chiedere sempre al tuo team di cosa hanno bisogno e come si sentono: farà la differenza per il grado di motivazione sul lavoro.

Alcuni membri del personale potrebbero aver bisogno di una piccola spinta per analizzare le loro prestazioni sul lavoro. Una semplice domanda può avviare una conversazione per scoprire se hanno gli strumenti giusti per eccellere nel loro lavoro, se l'ambiente di lavoro incoraggia la crescita o se c'è qualcosa che potresti fare come manager per sostenerli.

## 4.- Ritagliati tempo per il team building

Sebbene il team building possa sembrare costoso e richiedere molto tempo, ne vale sicuramente la pena per i vantaggi che tu e il tuo team riceverete.

Ecco solo alcuni dei motivi per cui dovresti investire nel team building per motivare il tuo staff:

- Consente ai membri del team di socializzare in un ambiente più rilassato
- Crea un forte legame di squadra
- Consente al team di lavorare verso un obiettivo comune e celebrare risultati che possono replicare sul lavoro
- Dà ai membri del personale più fiducia e consente a tutti di sentirsi più a proprio agio gli uni con gli altri

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



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



- Il personale è più creativo e produttivo quando si sente sicuro in una squadra
- Crea ponti tra i reparti e tra dipendenti che normalmente non avrebbero la possibilità di interagire al lavoro
- Migliora il morale del personale e crea un atteggiamento più positivo nel team

Il team building è una parte vitale del lavoro nel settore dell'ospitalità e non dovrebbe assolutamente essere trascurato se hai intenzione di motivare il personale.

## 5.- Mostra il tuo apprezzamento

Hai un team che lavora sodo, che contribuisce al successo della tua azienda e fornisce un servizio clienti eccezionale. Non sai cosa faresti senza di loro e sei sicuro che lo sappiano.

Ma lo sanno?

Non dare per scontato che i tuoi dipendenti sappiano che sei grato per il loro duro lavoro.

Non ci vuole molto per fare un ringraziamento veloce o dire a qualcuno quanto apprezzi il suo lavoro, quindi trova sempre il tempo per dare un feedback positivo.

Sia che tu stia inviando un'e-mail di ringraziamento o portando il personale fuori per un pranzo o lasciando che qualcuno si prenda il pomeriggio libero, saranno grati del gesto, non importa quanto piccolo.

## 6.- Continuare i programmi di formazione

La formazione non si ferma quando il dipendente è sufficientemente qualificato per lavorare in modo indipendente. Dovrebbe essere continua sul posto di lavoro per fornire motivazione e mantenere il team impegnato.

Il settore dell'ospitalità è in continua evoluzione, così come le competenze dei tuoi dipendenti. Non solo li fa sentire apprezzati il fatto che tu stia investendo tempo e denaro nel loro sviluppo, ma diventeranno anche membri del team più coinvolti.

Anche i membri del team più esperti non vogliono smettere di imparare!

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



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*