

## ARTICOLI - Aggiornamenti

### La selezione del personale

Publicato il: 11/03/2008



La professionalità, la motivazione e il "crederci" (il commitment) sono le principali caratteristiche che dovrebbe avere lo staff di un hotel efficiente e interessato a mantenere un vantaggio competitivo duraturo sui concorrenti.

Le persone che fanno vivere un hotel sono il capitale più prezioso dell'azienda alberghiera e ne fanno le fortune o le rovine in pochissimo tempo. Ogni cliente sa riconoscere se in una struttura ricettiva il personale è soddisfatto oppure no e i servizi di cui fruirà ne saranno direttamente, esponenzialmente, influenzati.

Creare un team affiatato e vincente credo sia davvero il primo obiettivo di chi sviluppa una struttura ricettiva. Ben prima di completare la costruzione o gli arredi, è necessario iniziare ad animare l'hotel con chi lo guiderà e lo renderà produttivo nel prossimo domani, magari prendendo spunto, nel completamento del progetto, dall'esperienza del futuro management.

I problemi da affrontare per avere un team di lavoro vincente e felice del proprio lavoro sono molti e alcuni difficilmente superabili. Vediamone nel dettaglio un paio:  
gratificazione professionale;  
retribuzione.

Per ogni collaboratore di un'impresa, è più importante avere la sensazione di essere una parte rilevante dell'azienda rispetto ad ogni altro punto, anche legato al guadagno personale. Essere "rilevante" non vuol dire per forza essere importante, oppure essere sempre ascoltato dai colleghi o dai superiori. La rilevanza di un ruolo può essere data anche dall'influire attivamente nella vita del complesso mondo dell'hotel dove il cliente è al centro delle attenzioni.

Un ruolo "rilevante" può essere svolto anche da una cameriera ai piani o da un "bell boy" se l'azienda e il team sanno dar loro la possibilità di "rappresentare l'azienda verso il cliente", oppure ne rispettano il ruolo e ne gratificano l'importanza. Poter far sentire la propria voce, essere ascoltati dall'azienda almeno una volta l'anno è un altro modo per sentirsi rilevanti e utili al team. Anche nelle piccole aziende, è possibile chiedere a ogni singolo collaboratore la sua opinione, capire le motivazioni delle sue critiche o nei suoi atteggiamenti, semplicemente entrare in contatto chiedendo la sua opinione e rispettandola.

*di Piergiorgio Mangialardi*