

Servizio di Reception e Accoglienza presso Fondazione Unimi: mansionario integrativo

Accoglienza degli ospiti.

Il receptionist rappresenta in qualche modo il biglietto da visita della struttura, è la prima persona con cui l'ospite entra in contatto, ed è pertanto assolutamente necessario che l'impressione che l'ospite ne ricava sia buona se non ottima. La figura del receptionist deve offrire la migliore immagine possibile dell'organizzazione a cui appartiene e che rappresenta in quel momento. Dovrà mostrarsi cortese, cordiale e disponibile, senza eccedere nella confidenzialità degli atteggiamenti. Le sue mansioni sono infatti ascoltare il cliente, focalizzarsi sulle sue esigenze e richieste e trovare soluzioni adatte e corrispondenti. Per questo motivo l'aspetto caratteriale del professionista risulta particolarmente importante; doti come la pazienza, lo spirito di adattamento, la capacità di mediare, la capacità di comunicazione e la facilità di rapportarsi con gli altri sono davvero indispensabili.

Con riguardo agli ospiti il receptionist dovrà:

- Seguire l'ospite nella fase di registrazione e messa in contatto con i loro referenti nella struttura.
- Seguire l'ospite nella fase d'uscita (registrazione ora uscita, prenotazione taxi, ecc).
- Gestione in autonomia del centralino (conoscenza delle funzionalità del telefono, conoscenza dei numeri presenti in rubrica e capacità di rapida individuazione dei referenti di ogni azienda) come da istruzioni della direzione. Nel corso di ogni telefonata il/la receptionist dovrà mantenere un atteggiamento cortese e professionale, individuando con precisione le tematiche di interesse. In caso di mancata disponibilità da parte del referente, invitare il mittente a richiamare o inviare una mail agli indirizzi di riferimento (segnati sul desk, non comunicare gli indirizzi personali)
- Comunicazione di gravi problematiche al personale di Fondazione Unimi
- Durante gli eventi, nel momento di maggior afflusso, non sarà consentito l'uso di portatili, né sarà consentito consumare il pasto in reception: l'attenzione dovrà essere sugli ospiti ed alla loro registrazione.

Ricezione posta e pacchi

La funzione comprende:

- Ritiro posta al mattino dalla buca delle lettere.
- Registrazione di ogni pacco e materiale postale sull'apposito registro elettronico, informare tempestivamente gli interessati e, al momento del ritiro, controfirmato da chi se ne fa carico.
- Il materiale che viaggia a +4°C / -20°C va riposto nell'apposito scoperto del combinato posto nella zona ex corporate in attesa che venga ritirato.

Sale congressi

- Gestione chiavi (tracciamento)
- Gestione sale riunioni (calendario)
- Controllo prima e dopo l'utilizzo della sala.

Se si evidenziasse la presenza di oggetti non consoni (tazze / bicchieri vuoti, bottiglie aperte, ecc), il receptionist provvederà al ripristino della sala.

Inoltre

- Controllo ed ottimizzazione della reception.
Essendo il primo impatto che si ha con l'azienda, la reception dev'essere un ambiente accogliente e confortevole, pertanto il desk della scrivania dev'essere sempre vuoto, pulito e ordinato. È pertanto severamente vietato lasciare effetti personali (borse, zaini, borselli, marsupi e contenitori) sul desk e in ogni parte che lo compone, sarà possibile riporli nelle apposite cassettiere.
- Verifica del ritiro dei rifiuti esposti da parte del personale Amsa. In caso contrario contattare, entro le ore 11:00, il Servizio Clienti Amsa al numero verde 800332299
- Registrare le macchine presenti in cortile (vanno registrate per questioni di sicurezza).