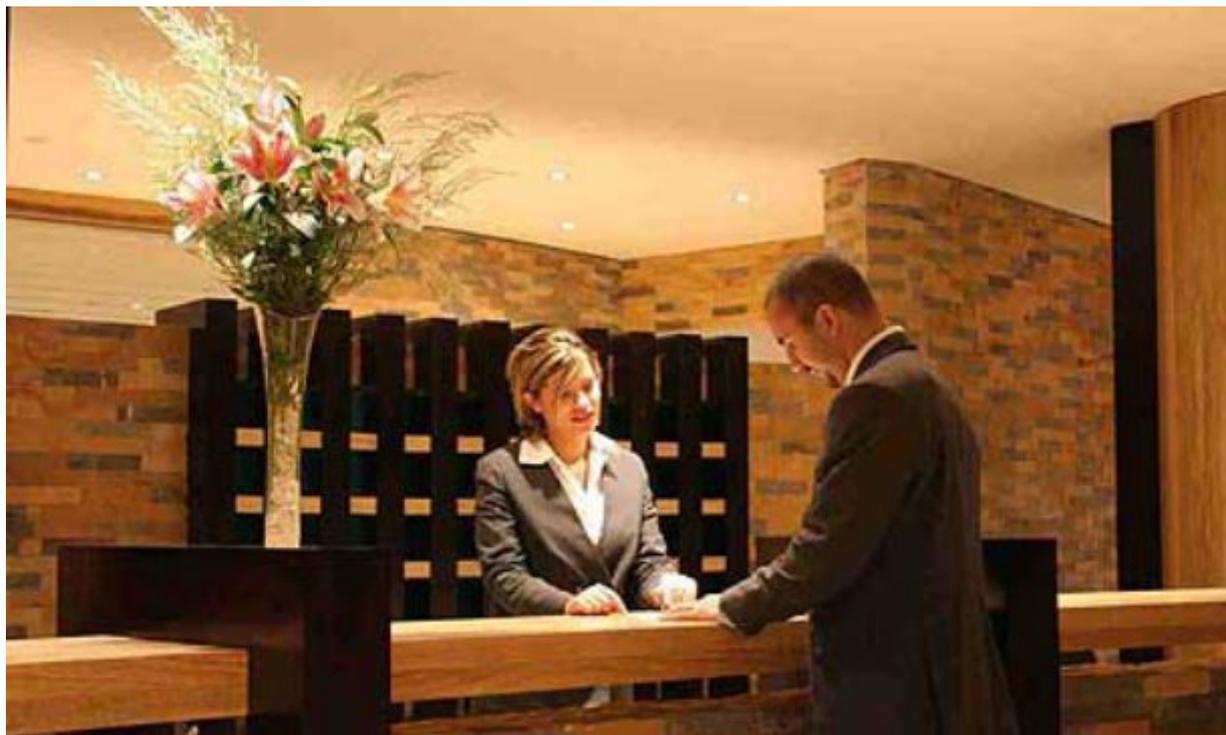


Creatività e flessibilità mentale: skill essenziali per lavorare nell'hotellerie di lusso

notizia pubblicata **25 ottobre 2017** alle ore **11:40** nella categoria **Turismo**



“Intelligenza emotiva, flessibilità mentale, creatività e attitudine all’innovazione sono le skill a cui guardiamo quando assumiamo delle persone, accanto alla capacità di cogliere sempre le necessità del cliente e di valorizzare il servizio che gli viene offerto”. Ad affermarlo Mauro Governato, dg del Four Seasons Hotel Milano, intervenendo all’apertura del ‘Master Turismo & Hospitality Management’ del Sole 24 Ore.

“La competizione è altissima tra le compagnie alberghiere, ciò che contraddistingue il nostro servizio è la ‘guest experience’, la capacità di garantire un’esperienza unica, di offrire ‘quality time’. Da noi ogni cliente si deve sentire unico e speciale”, aggiunge Governato, che sottolinea come l’attenzione ai bisogni del cliente, la capacità di relazionarsi ed offrire un servizio personalizzato ed attento non cambi nella sostanza quando si parla di millennials.

“I millennials – sottolinea – spendono una quantità considerevole di tempo online, parlare di guest experience per loro si traduce anche nella capacità di essere disponibili e tempestivi anche attraverso i social, un canale di comunicazione sempre più importante.

Per gestire in modo idoneo le nostre attività di sales e marketing abbiamo avuto la necessità di dotarci di profili professionali adeguati, con persone che si occupano di comunicazione e gestione dei social a tempo pieno. Le nostre prenotazioni via web sono in crescita ed attualmente arrivano intorno al 18%”, rimarca

Governato.

Per formare chi già opera o desidera inserire nel settore dell'accoglienza e del turismo la Business School del Sole 24 Ore ha creato una serie di offerte formative consultabili all'indirizzo www.bs.ilsole24ore.com