

# **L'ACCOGLIENZA COME VALORE: L'OSPITE STRANIERO: COME E COSA NON SBAGLIARE NELLA SUA ACCOGLIENZA**

***28 maggio ore 18 - Online***

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

# Alberto Presutti



**CODICE OSPITE**

Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)



[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)



Perché lo si definisce **Ospite**  
e **NON** cliente

L'ospite un «**Bene Prezioso**»

*Slide 01*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

L'importanza  
della **percezione emozionale**  
dell'ospite  
al momento del ricevimento  
**Il Check in**

*Slide 02*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



# Quali sono le “parole magiche” dell’accoglienza

*Slide 03*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

Il concetto di "**Valore**"  
nel mondo dell'Ospitalità  
e i relativi **3 benefici** che l'Ospite ricerca

*Slide 04*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



La differenza per l'ospite tra:  
**Valore atteso. Valore erogato.**  
**Valore percepito.**

*Slide 05*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

# L'Accoglienza differenziata

Come ricevere e relazionarsi  
con i **bambini, gli anziani,**  
**i disabili**

*Slide 06*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



**Le esigenze degli ospiti**  
**Il riconoscimento**  
Come salutare le varie figure  
professionali, politiche, religiose  
militari

*Slide 07*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

## I Biglietti da Visita

in ambito **internazionale** con ospiti:

- Arabi musulmani • Brasiliani • Britannici
- Cinesi • Giapponesi • Indiani • Spagnoli
- Statunitensi • Tedeschi

*Slide 08*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



# I Complimenti

Quelli da fare o  
non da fare con gli ospiti **stranieri**

*Slide 09*

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

## I 4 pilastri della Comunicazione

# Le 12 regole per comunicare efficacemente con gli ospiti

*Slide 10*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



# Saper gestire i **Complaint**

## Le **2 tipologie** di Complaint

Le procedure per affrontare i Complaint

Le **5 reazioni** da evitare per non stizzare l'Ospite

*Slide 11*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

## La definizione di Codici comportamentali

Qual è il **valore** creato  
dalla loro conoscenza?

*Slide 12*

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



# I Codici comportamentali

## Il Caso Studio

### 2018

### Cinesi vs. Dolce & Gabbana

*Slide 13*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

Che cosa appare sbagliato  
secondo i **Codici**  
**Comportamentali cinesi,**  
in questa foto?



*Slide 14*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



Quale **evidente dettaglio**  
ha offeso i cinesi?

*Slide 15*



In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



L'ultima e **più grave**  
**offesa** alla sensibilità  
dei cinesi.

*Slide 16*



In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

info@codiceospite.it



L'umiliante epilogo.  
Le scuse.



*Slide 17*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



## I Codici comportamentali internazionali

### L'ospite arabo musulmano osservante

#### Fare attenzione

- all'accoglienza, in particolare, delle signore
- a riservargli l'occorrente per la preghiera

*Slide 18*

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



## I Codici comportamentali internazionali

L'ospite **brasiliano**

Fare **attenzione**

- alla tendenza all'informalità e alla confidenza
  - si distinguono per i loro «jeitinho»

*Slide 19*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

# I Codici comportamentali internazionali

## L'ospite britannico

### Fare attenzione

- ai titoli nel rivolgersi all'ospite
- al tono di voce
- alla gestualità
- alla privacy

*Slide 20*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



## I Codici comportamentali internazionali

L'ospite cinese

Fare **attenzione**

- ai contatti fisici
- cosa non deve assolutamente mancare nella camera ● alle superstizioni

*Slide 21*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

# I Codici comportamentali internazionali

## L'ospite giapponese

### Fare **attenzione**

- alle suscettibilità e ai contatti fisici
  - a gesticolare
- allo starnutire ● alle superstizioni

*Slide 22*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



# I Codici comportamentali internazionali

## L'ospite indiano

### Fare **attenzione**

- alle gerarchie
- al «no»
- alla puntualità
- ai titoli

*Slide 23*

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

## I Codici comportamentali internazionali

L'ospite israeliano

Fare **attenzione**

- alla assoluta attenzione alle voci di spesa

*Slide 24*

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



## I Codici comportamentali internazionali

L'ospite spagnolo

Fare **attenzione**

- alla poca attenzione alla puntualità
  - alle interruzioni
- alla superstizione del «martedì 13»

*Slide 25*

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

# I Codici comportamentali internazionali

L'ospite **statunitense**

Fare **attenzione**

- «Time is money» ● alla pignoleria e alla litigiosità
- alle obiezioni ● alle presentazioni

*Slide 26*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



# I Codici comportamentali internazionali

L'ospite **tedesco**

Fare **attenzione**

- ai titoli accademici
- al «NO» tedesco
- al rispetto degli accordi
- agli «extra»

*Slide 27*

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)



# Grazie per la vostra attenzione

***Alberto Presutti***

e-mail: [info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)

Sito web: [www.codiceospite.it](http://www.codiceospite.it)



In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[info@codiceospite.it](mailto:info@codiceospite.it)