

**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

info@codiceospite.it

Alberto Presutti



CODICE OSPITE

Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT



info@codiceospite.it

In collaborazione con:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

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

L'ospite un «**Bene Prezioso**»

Slide 01

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

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

info@codiceospite.it

Quali sono le “parole magiche” dell’accoglienza

Slide 03

In collaborazione con:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

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

info@codiceospite.it

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

Slide 05

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

info@codiceospite.it

L'Accoglienza differenziata

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

Slide 06

In collaborazione con:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

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

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

info@codiceospite.it

I Complimenti

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

Slide 09

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

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

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:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

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

info@codiceospite.it

I Codici comportamentali

Il Caso Studio

2018

Cinesi vs. Dolce & Gabbana

Slide 13

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

info@codiceospite.it

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



Slide 14

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

info@codiceospite.it

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

Slide 15



In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

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

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:



WWW.CODICEOSPITE.IT

info@codiceospite.it

I Codici comportamentali internazionali

L'ospite **brasiliانو**

Fare **attenzione**

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

Slide 19

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

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

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

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

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

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

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

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

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

info@codiceospite.it

Grazie per la vostra attenzione

Alberto Presutti

e-mail: info@codiceospite.it

Sito web: www.codiceospite.it



In collaborazione con:



Maestro Alberto Presutti
WWW.CODICEOSPITE.IT

info@codiceospite.it