



**ASSOCIAZIONE CAMPANA
PORTIERI D'ALBERGO
“Le Chiavi d’Oro -Les Clefs d’Or”**



DOMANDA DI ISCRIZIONE

Data ____ / ____ / ____

SEZIONE I : INFORMAZIONI DI BASE

Nome _____ Cognome _____ Qualifica _____

Data e luogo di nascita _____

Indirizzo abitazione _____

Contatti personali (telefono, cellulare, e-mail e social media).

Nome hotel _____

Indirizzo hotel _____

Telefono hotel _____ Fax hotel _____

E-mail aziendale _____

Hotel website _____

In due righe le motivazioni che la portano ad iscriversi alla nostra associazione:

Descriva la collocazione geografica del Suo hotel:

Ha contatti con la comunità dei concierge nella sua città? SI NO

Se si descriva in due righe la sua partecipazione: _____

Associazione Campana Portieri d'albergo “Le Chiavi d’Oro”

Sede Sociale

Casamicciola Terme Via Castanito 74/4 int. B Tel/Fax +39 (0)81996255

Web site www.lechiavidorocampania.org e-mail info@lechiavidorocampania.org

Segue pagina 1

Ha mai fatto richiesta per entrare a far parte delle Les Clefs d'Or? SI NO

Se si quando? _____

Il Concierge supervisiona e coordina l'operato di altri reparti? SI NO

Se si quali? _____

Descriva in due righe i compiti di un Concierge: _____

In caso di assenza del Concierge chi ottempera ai suoi compiti?

Competenze dell'aspirante al momento della richiesta, (lingue, conoscenze informatiche, sistemi operativi, quali Fidelio, Opera etc..., uso sistemi di prenotazioni voli, hotel, treni etc...,)

Come giudica la sua gestione dello stress?

Capacità organizzative e coordinamento delle risorse umane:

CONOSCENZA LINGUE

Lingua straniera conosciuta	Parlato	Lettura	Scritto

Associazione Campana Portieri d'albergo "Le Chiavi d'Oro"

Sede Sociale

Casamicciola Terme Via Castanito 74/4 int. B Tel/Fax +39 (0)81996255

Web site www.lechiavidorocampania.org e-mail info@lechiavidorocampania.org

SEZIONE II ESPERIENZE LAVORATIVE

Note: tutte gli impieghi, incluso il presente richiedono un documento di verifica. Il documento di verifica puo' essere: una lettera del datore di lavoro - una lettera di referenza del direttore in carica o del capo dipartimento - l'intestazione dell'ultimo cedolino della busta paga. Le informazioni saranno verificate previa accettazione della sua domanda di iscrizione.

Note: Se dovesse cambiare albergo o posizione lavorativa durante il periodo della presentazione della domanda é tenuto a darne comunicazione alla segreteria dell'associazione in breve tempo.

Hotel		Qualifica	
Indirizzo		Capo Rep.	
Num. Tel.		Referenze	
Date di impiego		Periodo di lavoro	

Hotel		Qualifica	
Indirizzo		Capo Rep.	
Num. Tel.		Referenze	
Date di impiego		Periodo di lavoro	

Hotel		Qualifica	
Indirizzo		Capo Rep.	
Num. Tel.		Referenze	
Date di impiego		Periodo di lavoro	

Associazione Campana Portieri d'albergo "Le Chiavi d'Oro"

Sede Sociale

Casamicciola Terme Via Castanito 74/4 int. B Tel/Fax +39 (0)81996255

Web site www.lechiavidorocampania.org e-mail info@lechiavidorocampania.org

SEZIONE III Etica di comportamento e standard di servizio

Condotta personale

- Proiettare sempre la migliore immagine di se mantenendo un atteggiamento professionale e cortese, presentando e promuovendo al meglio il proprio hotel, sia nella presentazione personale che nell'uso dei vari mezzi di comunicazione.
- Servirsi sempre di un linguaggio appropriato alla situazione, utilizzando titoli e forme del caso.
- Dimostrare in ogni situazione di tensione emotiva o emergenza calma e sicurezza, mantenendo il proprio autocontrollo.
- Onorare sempre gli impegni con i colleghi membri delle Clefs d'Or e tutti gli altri collaboratori.
- Non avallare o perpetrare atteggiamenti di discriminazioni di cultura, razza, religione o di ogni altro genere nei confronti degli ospiti e dei colleghi.
- Rispettare i propri colleghi e collaboratori senza distinzione di livello o reparto.
- Confrontarsi sempre prima con il responsabile delle pubbliche relazioni, o con colleghi più esperti prima di interagire con la stampa.
- Indossare sempre nella maniera corretta i segni distintivi della nostra associazione.

Relazioni con gli ospiti, consigli comportamentali.

- Ascoltare sempre con estrema attenzione le richieste degli ospiti senza mai banalizzarle.
- Mantenere sempre un rapporto cortese e di apertura nei confronti degli ospiti, lasciando comunque la dovuta distanza tra noi e loro.
- Trattare sempre con la massima attenzione l'identità e la privacy degli ospiti, senza mai offrire informazioni non dovute a estranei o membri della stampa, ponendo la massima accortezza nel filtrare le telefonate e i messaggi, proteggendo l'identità di ospiti VIP o ospiti che richiedono un livello di sicurezza elevato.
- Ringraziare sempre gli ospiti ogni qualvolta ci riconoscono fuori dal nostro ambito lavorativo, incoraggiando l'interscambio di corrispondenza.
- Recapitare la corrispondenza degli ospiti o quant'altro sempre in tempo utile anche in caso di partenza.

- Dare agli ospiti indicazioni, istruzioni in maniera chiara o nel caso di dover vietare un qualcosa sempre con la massima cortesia e eleganza.

Associazione Campana Portieri d'albergo "Le Chiavi d'Oro"

Sede Sociale

Casamicciola Terme Via Castanito 74/4 int. B Tel/Fax +39 (0)81996255

Web site www.lechiavidorocampania.org e-mail info@lechiavidorocampania.org

Segue pagina 4

- Mai prendere impegni o fare promesse nei confronti dei nostri ospiti, se non si è certi di poter onorarli.
- Rifiutarsi con savoir faire e in maniera non offensiva, di acquistare prodotti o servizi per i nostri ospiti proibiti dalla legge.
- Come prassi richiedere sempre un'autorizzazione firmata da parte dell'ospite, prima di impegnarsi verso i propri partner o fornitori.
- Nell'acquisto di biglietti per eventi o prenotazioni al ristorante, informare il cliente nel caso in cui non si possa garantire il miglior tavolo o un posto in prima fila.
- Sviluppare la capacità di distinguere le diverse caratteristiche di ogni ospite e le loro differenti aspettative, in modo da adeguare la propria comunicazione e i servizi offerti.
- Consigliare l'ospite facendo attenzione a suggerire i servizi migliori, rapporto qualità-prezzo.

Rapporti con i partner e collaboratori esterni:

- Affidarsi sempre a collaboratori di provata esperienza, professionalità e con
- ottima reputazione
- Mantenere gli impegni presi con tutti i fornitori di servizi esterni.
- Ricorda sempre che quando ricevi inviti ufficiali per galà dinner, eventi, congressi, seminari rappresenti sempre Le Chiavi d'Oro-Les Clefs d'Or e l'albergo dove lavori, quindi mantieni un comportamento corretto.
- Valuta la qualità dei collaboratori o fornitori sempre con obiettività e indipendenza, scegliendo sempre per il bene dell'ospite.

Associazione Campana Portieri d'albergo "Le Chiavi d'Oro"

Sede Sociale

Casamicciola Terme Via Castanito 74/4 int. B Tel/Fax +39 (0)81996255

Web site www.lechiavidorocampania.org e-mail info@lechiavidorocampania.org

Sezione IV Dichiarazione di responsabilità, autorizzazione e obblighi nei confronti dell'Associazione

Questa sezione deve essere firmata dopo che tutte le altre sezioni sono state lette e completate.

Obblighi nei confronti dell'associazione e dichiarazione di responsabilità

Io sottoscritto _____ con il presente atto mi impegno a perseguire gli obiettivi e rispettare le regole contenute nello statuto dell'Associazione Campana Portieri d'albergo "Le Chiavi d'Oro". Dichiaro altresì di aver letto e accettato tutte le norme contenute nello statuto e le norme comportamentali contenute alla III sezione della presente domanda di iscrizione. Sono consapevole che il titolo di socio effettivo non è trasferibile e che nell'eventualità della mia esclusione da socio effettivo, dovrò restituire i simboli identificativi della nostra associazione. Sono inoltre cosciente che ogni mio comportamento contrario alle regole statutarie, o ai principi etici comporterà l'espulsione dall'associazione senza nessuna possibilità di reintegro.

Autorizzo l'Associazione Campana "Le Chiavi d'Oro" o qualsiasi dei suoi rappresentanti a verificare qualsiasi delle informazioni da me inserite nella presente domanda e sono cosciente che eventuali mie dichiarazioni false comporteranno l'esclusione della mia domanda di iscrizione.

Firma _____

Firme per la presentazione da parte di due soci effettivi e/o Senior

Firma 1° socio _____

Firma 2° socio _____

Trattamento dei dati

è in vigore in Italia la legge " Tutela della persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (n° 675 del 31/12/1996 e 196/2003) nota come legge sulla privacy.

La legge si propone di tutelare il diritto alla riservatezza di ciascuno e deve essere osservata da tutti coloro che dispongono, a qualsiasi titolo, di informazioni relative ad altri soggetti.

Qui di seguito riportiamo, sulla base di uno schema approvato dal Garante per la protezione dei dati personali, una informativa sugli scopi ed il trattamento delle informazioni che tu ci hai fornito ai sensi dell'articolo 10 della legge.

Associazione Campana Portieri d'albergo "Le Chiavi d'Oro"

Sede Sociale

Casamicciola Terme Via Castanito 74/4 int. B Tel/Fax +39 (0)81996255

Web site www.lechiavidorocampania.org e-mail info@lechiavidorocampania.org

Finalita' del Trattamento dei dati

I dati personali sono trattati, nell'ambito della normale attività della nostra associazione, per:

- ° Finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con il compilante, esempio: statistiche interne, pubblicazione elenchi, feed back di gradimento, etc.
- ° Finalità connesse agli obblighi previsti dalle leggi vigenti.
- ° Finalità funzionali all'attività della nostra associazione.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di esercitare i diritti di cui all'articolo 13 della legge 675/96. A tal fine l'interessato potrà rivolgersi al presidente dell'associazione di appartenenza.

Il responsabile del trattamento dei dati personali, effettuato dall'associazione richiedente, è il presidente in carica della stessa, domiciliato per le funzioni di cui sopra presso la sede legale.

Formula di consenso

Il/la sottoscritto/a acquisite le informazioni di cui all'articolo 10 della legge 675/96 e 196/2003 ai sensi dell'articolo 11 della stessa sottoscrivendo il presente documento conferisce il proprio consenso.

Cognome _____ Nome _____

Data _____

Questa domanda di iscrizione è formata da

1. Un modulo composto da 7 pagine.
2. 2 lettere di presentazione di due Soci: Effettivi e/o Soci Senior.
3. 1 curriculum vitae completo di esperienze lavorative e periodi.
4. 1 lettera di presentazione da parte del suo attuale direttore o caporeparto.
5. 3 foto identificative in uniforme.

Associazione Campana Portieri d'albergo "Le Chiavi d'Oro"

Sede Sociale

Casamicciola Terme Via Castanito 74/4 int. B Tel/Fax +39 (0)81996255

Web site www.lechiavidorocampania.org e-mail info@lechiavidorocampania.org

Se dovesse mancare uno dei documenti o delle firme richieste o le informazioni fossero inserite in maniera incorretta questa domanda sarà invalidata.

Associazione Campana Portieri d'albergo "Le Chiavi d'Oro"

Sede Sociale

Casamicciola Terme Via Castanito 74/4 int. B Tel/Fax +39 (0)81996255

Web site [www. lechiavidorocampania.org](http://www.lechiavidorocampania.org) e-mail info@lechiavidorocampania.org