

Il fatto - Tra gli obiettivi: l'elevazione degli standard di accoglienza, il miglioramento delle dinamiche di team e della collaborazione interna

Marina d'Arechi: un programma di formazione e coaching per l'ospitalità nautica

Agostino Gallozzi: fondamentale che il personale aggiunga alle competenze tecniche una solida preparazione relazionale



Panoramica Marina d'Arechi

Al via a Marina d'Arechi un innovativo programma di formazione e coaching ispirato alla gestione alberghiera ed alle specifiche della hotellerie, rivolto a tutti i propri ormeggiatori e al personale di front office, focalizzato sul rafforzamento delle competenze relazionali e organizzative legate al turismo ed all'ospitalità, declinate in ambiente nautico.

Il percorso - primo in Italia - è pensato per integrare alle elevate competenze tecniche già presenti nei profili a servizio delle attività di ormeggio, un approccio in linea con la visione della Marina d'Arechi sempre più orientata a privilegiare, oltre alla attenzione alla imbarcazione, gestita in una infrastruttura portuale di altissima qualità, la centralità degli ospiti a cui dedicare cura ed attenzione con lo stile di albergo a 5 stelle, per consentire a tutta la clientela, dalla imbarcazione più piccola fino al grande mega yacht, la possibilità di percepire la permanenza in porto come una esperienza di "life style" piacevolissima da non dimenticare.

In questo quadro, particolare attenzione è dedicata alla qualità dell'accoglienza, alla relazione con l'ospite e al coordinamento operativo.

"L'accoglienza è parte integrante dell'esperienza al marina e la qualità della relazione con l'ospite diventa

I contenuti formativi tecniche di accoglienza e servizio, gestione delle aspettative del cliente, attenzione al dettaglio, approccio multiculturale e principi di bon ton internazionale, oltre a strumenti per la risoluzione dei problemi e l'organizzazione del lavoro.

L'iniziativa si inserisce in un contesto di crescita del comparto dei porti turistici, che continua a rappresentare una delle filiere più dinamiche dell'economia italiana, con una domanda in aumento di servizi diporistici sempre più tailor-made e una forte attrattività del Mediterraneo come destinazione di riferimento per il turismo nautico internazionale.

“
L'iniziativa si inserisce in un contesto di crescita del comparto dei porti turistici
”

un fattore centrale, nella visione strategica della sua gestione. Il porto non è più un luogo in cui semplicemente ormeggiare (direi quasi parcheggiare) la propria imbarcazione, ma un ambito nel quale trascorrere il proprio tempo libero, per appagare compiutamente la propria passione per il mare. Per questo è fondamentale che il personale, a partire da front office e ormeggiatori, aggiunga alle competenze tecniche una solida preparazione relazionale, di taglio turistico alberghiero, insieme a capacità di gestione delle aspettative e di problem solving” - ha dichiarato il Presidente di Marina d'Arechi Agostino Gallozzi.

Tra gli obiettivi del programma: l'elevazione degli standard di accoglienza, il miglioramento delle dinamiche di team e della collaborazione interna, il rafforzamento delle capacità di gestione delle priorità e delle situazioni operative, anche in contesti complessi.

Banca Intesa

Gimal srl di Sarno e Rinaldi Group di Giffoni V.P.: Imprese Vincenti

"Credo sia un giusto riconoscimento per i sacrifici fatti. Ma in realtà non si quantifica il sacrificio, lo si fa e basta". A parlare è Giovanni Nappo. L'azienda che rappresenta, la Gimal srl di Sarno (Salerno), è una delle dieci Imprese Vincenti del programma lanciato da Banca Intesa. "Il supporto che Intesa ci sta dando in questo momento - spiega Nappo - è già di per sé un supporto importante. Il mondo imprenditoriale è talmente dinamico che di supporto ne hai bisogno molto spesso. La questione è avere il giusto equilibrio fra quello che è il supporto e la tua capacità di autofinanziarti ed essere presente in un mondo che evolve molto velocemente". Rinaldi Group spa, di Giffoni Valle Piana (Salerno), anch'essa nel gruppo delle Imprese Vincenti, è "un'azienda orgogliosamente del Sud - chiarisce Raffaele D'Arienzo - Abbiamo le radici nella nostra terra ma abbiamo la testa in Europa e nel mondo. E' un'azienda che produce materassi di vario genere, complementi letto che esportiamo in più di quaranta Paesi. Il nostro obiettivo è quello di fornire un prodotto finalizzato al benessere delle persone". "Abbiamo da tempo una partnership con Banca Intesa - sottolinea Stefania Vinci di Digit'Ed - per accompagnare le aziende nel loro processo di sviluppo, per noi il capitale umano è sempre l'elemento più strategico".