



# L'Arte dell'Accoglienza

Associazione Italiana Maggiordomi [www.maggiordomi.it](http://www.maggiordomi.it)

Facebook, Twitter, LinkedIn @Maggiordomi

L'Associazione Italiana Maggiordomi, formata oggi da professionisti di vari settori, non ha fine di lucro e si propone di promuovere, valorizzare la figura e la professione del Maggiordomo. L'Associazione svolge attività d'informazione e consulenza agli Associati e promuove incontri tematici e corsi per l'aggiornamento degli Associati e per la formazione di nuovi professionisti nei settori dell'ospitalità, per le aziende e per le residenze private. Dal 2019 si occupa anche di Galateo per gli Animali e nel mondo.

Chiunque può richiedere di fare parte di quest'Associazione nata con la promessa di rivalutare la figura del Maggiordomo in Italia, meglio conosciuto come Butler nel resto del mondo. Una figura professionale simile a quella dell'assistente personale che si sta diffondendo ovunque e sempre più richiesta all'interno di case private, per eventi, per vacanze, nelle navi o negli hotels, oggi anche come free lance. Con corsi di formazione e programmi specifici [www.maggiordomi.it](http://www.maggiordomi.it)  
[info@maggiordomi.it](mailto:info@maggiordomi.it)

## L'Arte dell'Accoglienza

**Il Galateo Internazionale presenta molte varianti, accogliere un ospite e non un Cliente è il principio fondamentale per ogni visitatore del nostro hotel, ristorante, agriturismo o dimora.**

*ricordate le norme di galateo non sono immobili, seguono il corso del tempo, si adeguano agli stili di vita e mutano, mantenendo però intatti i loro capisaldi*

- ✓ Il Galateo
- ✓ Le presentazioni
  - ✓ La tavola
- ✓ House Keeping
- ✓ In caso di difficoltà
  - ✓ Gli Animali
- ✓ Il Maggiordomo

## IL GALATEO

Il termine deriva dal titolo del più importante trattato sull'argomento, il *Galateo ovvero de' costumi*, scritto nel 1558 da **Monsignor Giovanni della Casa** per codificare le norme di comportamento da seguire nei rapporti sociali formali; è dunque da identificare **con la buona educazione**.

I termini *Bon ton* e *etichetta* sono sinonimi del galateo e hanno origini varie; è inesatta, benché molto suggestiva, l'etimologia di etichetta come "piccola etica"; un'etica da alle attività della vita quotidiana. A volte una piccola attenzione nel momento dell'accoglienza può fare la differenza, anche nel semplice saluto. Si possono accogliere ospiti noti, ospiti sconosciuti, ospiti talvolta scomodi, oppure inaspettati.

- Quando si ricevono i propri Ospiti si prendono in consegna anche giacche, giacconi, cappotti, cappelli, ombrelli ed eventuali borse.
- Soprattutto se gli indumenti sono bagnati o si entra in un ambiente con un grande sbalzo di temperatura, la pratica della raccolta delle giacche deve essere rapida, quindi predisponete sempre un'area dove collezionare tutto ciò che i vs. ospiti si tolgono e lasciare in custodia.
- Evitate che eventuali animali domestici possano arrecare qualsivoglia danno a tali indumenti, borse, cappelli etc.
- Se un Ospite porta con sé un regalo (un dolce, una bottiglia o un omaggio per la padrona di casa) fate in modo di valorizzarlo e non lasciatelo nella cabina armadio o accanto all'attaccapanni, poiché non sarebbe rispettoso.

## LE PRESENTAZIONI

### Consigli utili e norme di galateo base:

**Regola generale:** si presenta sempre la persona “grado” inferiore alla superiore, l'uomo alla donna, la persona con la quale si ha maggiore familiarità a quella che si conosce meno. La persona presentata deve essere nominata per prima.

Nelle presentazioni evitate di rispondere "**piacere**", "**onoratissimo**", "**lieta**": sono parole vuote e desuete. Rispondete con un sorriso e, nel caso, una stretta di mano, ma mai troppo energica.

Dopo la presentazione, la persona più importante, o per età o per posizione sociale, può avviare la conversazione.

### ***La stretta di mano***

Un uomo **non dà per il primo** la mano ad una signora, a meno che si tratti di un amico intimo e di età avanzata. La stessa norma vale per le signorine. Così un uomo non tende la mano al suo superiore, il quale però deve affrettarsi ad offrirla per primo. Le giovani signore e le signorine non stendono per prime la mano ad una signora anziana, ma aspettano che sia questa ad offrire la mano.

Nello stringere la mano di una signora bisogna esercitare una lieve pressione inchinandosi leggermente. Più forte è la stretta di mano ad un uomo. Trattenere troppo a lungo la mano, specialmente a una signora, è cattiva educazione, suscita imbarazzo e disagio.

## La Tavola

### *La tavola di oggi*

Un pranzo formale o non richiede una tavola preparata con attenzione ed esperienza: è una delle espressioni più evidenti dello stile dei padroni di casa, è parte del mosaico che ne trasmette all'ospite la cultura, l'accoglienza, la sensibilità.

La tavola **deve essere abbastanza grande** affinché tutti i commensali possano stare seduti comodamente; **non deve essere troppo grande**, con distanze eccessive tra un invitato e l'altro che potrebbero raffreddare la conversazione: i coperti devono essere disposti alla distanza ideale di 60/70 cm, l'uno dall'uno dall'altro.

La tavola può essere interpretata in maniera differente in base alla **situazione**, al **periodo dell'anno**, al **contesto**, alle **pietanze offerte**, al **tipo di servizio previsto**.

Una volta scelto il **genere**, però, gli elementi dovranno essere in armonia.

La **tavola formale** richiede una grande attenzione nella ricerca degli accostamenti e nella selezione dei servizi: la "casa" si manifesta nella biancheria, nel vasellame, nelle posate; lo stile negli ornamenti e nel modo di disporli.

Il vasellame deve essere fine e pulito: non parliamo solo dei servizi d'argento, ma dei servizi di porcellana a volte tramandati da più generazioni, asciutti ed integri.

La tovaglia deve essere bianca o chiara, perfettamente stirata, appoggiata, con una caduta minima di circa 20/30 cm per lato. Il tovagliolo non dovrà mai assumere fogge strane o bizzarre: non sono previste piegature a cigno o ventagli di sorta.

## La Tavola

### *La tavola eleganza e stile*

***"Invitare qualcuno a pranzo significa occuparsi della sua felicità  
finchè sarà sotto il nostro tetto" Brillat Savarin***

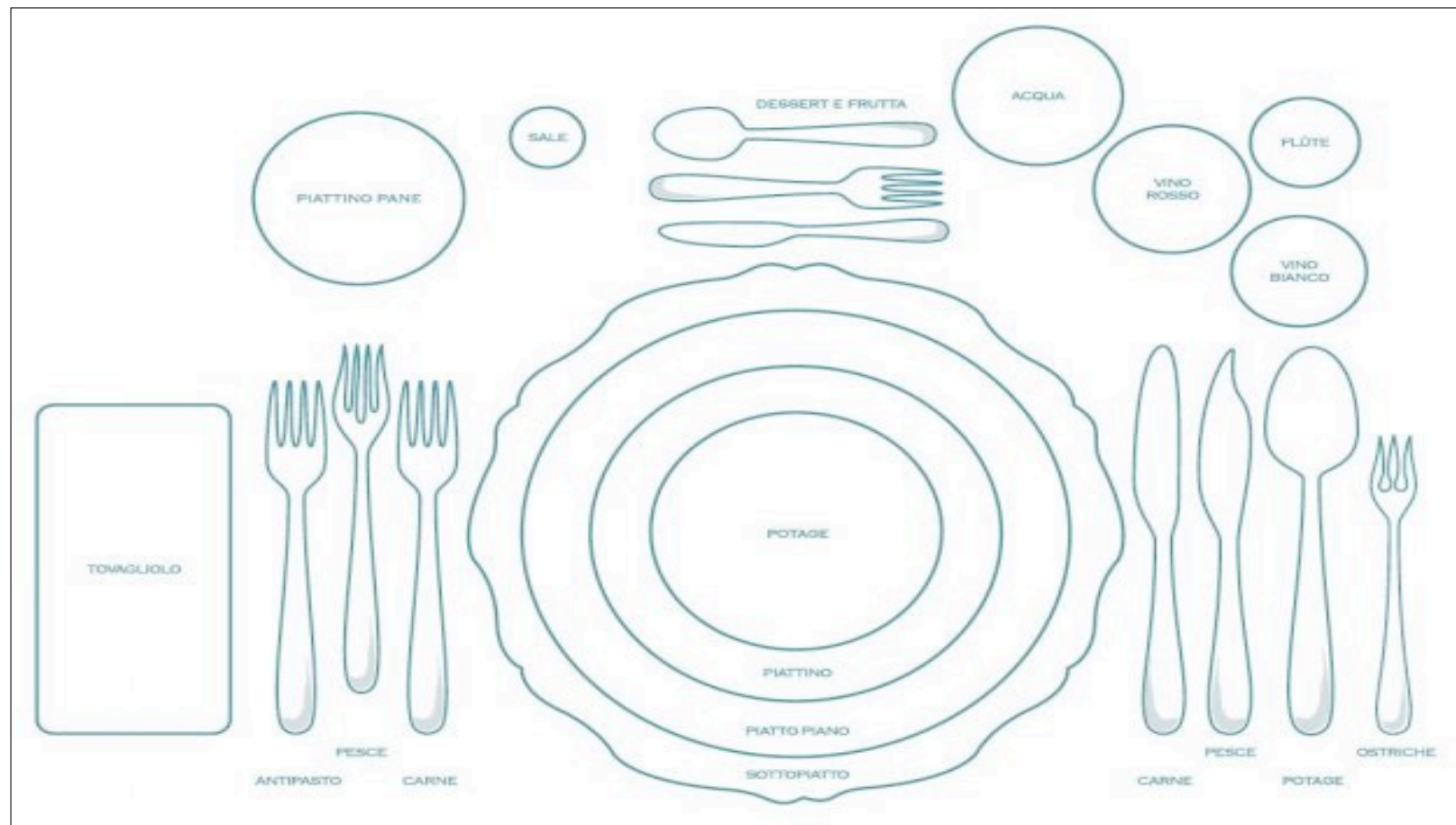


## COME SI APPARECCHIA: LE REGOLE BASE

- Il **piattino del pane** va in alto a sinistra (d'argento - anch'esso cifrato - e guarnito da un piccolo centrino posto sul fondo) si apparecchia immediatamente prima che gli ospiti si siedano a tavola.
- **A destra di ogni piatto**, si apparecchiano in ordine di utilizzo e partendo dall'esterno: coltello da antipasto, eventuale cucchiaio da minestra, coltello per il pesce, coltello per l'arrosto; **eccezione**: la forchettina da ostriche, che viene apparecchiata sul lato destro, all'esterno dell'ultimo coltello.
- **A sinistra di ogni piatto**: la forchetta da antipasto, forchetta per il pesce e forchetta per la carne.
- **MAI apparecchiare più di tre forchette.**
- Nella parte superiore, fra piatto e bicchieri, si pongono le posatine per i dolci e la frutta, anche se la regola formale - ma tuttavia in disuso - preveda che le posate da frutta siano servite insieme alla frutta e alla coppetta lavadita.
- I **bicchieri** devono essere un numero massimo di quattro e vanno posizionati a destra del piatto sopra i coltelli. Il primo da sinistra è il bicchiere più ampio destinato all'acqua, segue quello per il vino rosso, poi quello per il vino bianco e infine la flûte per il vino spumante arretrato rispetto gli altri se servito a fine pasto, o posto in avanti, se servito con l'antipasto o una pietanza.
- **Le acque minerali** possono essere servite nelle loro bottiglie originali in vetro, o meglio in caraffe di cristallo: non vengono poggiate sulla tavola ma servite dal cameriere o dalla cameriera, che tengono le bottiglie su un mobile a loro portata di mano. Analogo discorso per i vini.



## COME SI APPARECCHIA: LE REGOLE BASE



## IL FRONT OFFICE

In ogni dimora o ristorante, hotel o agriturismo è fondamentale la RELAZIONE con il FRONT OFFICE, ovvero le prime persone che l'Ospite incontra o con cui ha un dialogo.

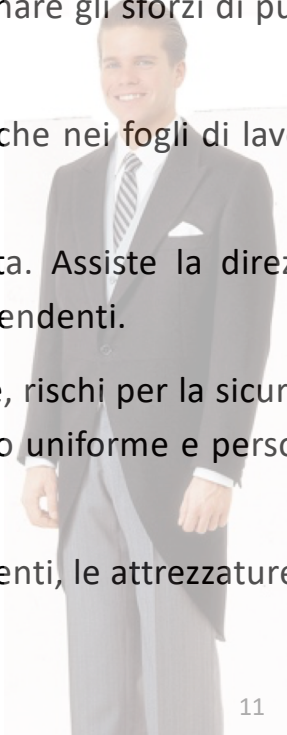
### **Requisiti del personale del front office (vale anche per il back office):**

L'operatore del front office assume una posizione d'importanza all'interno di una struttura, deve avere sempre un aspetto ben curato e gradevole e deve avere alcune caratteristiche:

- PUNTUALE: la puntualità è un segno di rispetto verso gli altri
- ATTENTO: deve riconoscere gli Ospiti, anticiparli per capire di che cosa hanno bisogno
- GENTILE e CORTESE: sono doti molto importanti per chi opera a contatto con il pubblico. Le risposte devono essere sempre garbate, anche se la controparte parla in modo arrogante
- PRONTO: la prontezza nel rispondere al telefono o alle richieste è segno di efficienza
- RAPIDO NELLE RISPOSTE: la rapidità dipende dall'intuito e dai riflessi
- PRECISO: le risposte devono essere coerenti e precise. Non bisogna mai fornire risposte vaghe
- CHIARO: spiegare con chiarezza e semplicità i servizi e non dare mai nulla per scontato
- AGGIORNATO: deve essere sempre a conoscenza sugli avvenimenti locali e internazionali, che fanno parte del mondo economico o artistico (teatri, mostre, eventi, fiere etc.)
- ONESTO: essere onesto, non addebitare servizi non richiesti e trattare sempre con riguardo
- RISPETTOSO: non bisogna mai giudicare sulla base delle apparenze, oppure considerare gli Ospiti inadatti ad apprezzare i servizi che vengono a loro offerti
- Un addetto al front office deve aver cura di avere sempre ha portata di mano: blocchetti per messaggi, penne, elenchi telefonici, rubriche.

## **HOUSE KEEPING Housekeeping per Hotel o Governante per la casa**

- Crea un clima di collaborazione con il personale e valutare le persone con rispetto e comprensione.
- Ispeziona le camere, le aree pubbliche, ecc., dopo essere state pulite dallo staff del piano per garantire standard di qualità. Esegue rapporti sulle stanze e ne verifica lo stato, determina eventuali discrepanza, da la priorità alla pulizia e aggiorna lo stato delle stanze in partenza (N HOTEL).
- Assiste la gestione delle pulizie nella attività quotidiane. Agisce come collegamento per coordinare gli sforzi di pulizia, ingegneria, front office e lavanderia.
- Documenta e risolvere i problemi con la reception. Prepara, distribuisce e comunica le modifiche nei fogli di lavoro / schede di lavoro.
- Comunica i problemi al personale del turno successivo. Completa documentazione richiesta. Assiste la direzione nell'assunzione, formazione, valutazione, consulenza, disciplina, motivazione e coaching dei dipendenti.
- Segue tutte le politiche e procedure aziendali e di sicurezza; segnala problemi di manutenzione, rischi per la sicurezza, incidenti o lesioni; formazione completa sulla sicurezza e certificazioni. Si assicura che l'aspetto uniforme e personale sia pulito e professionale.
- Rispetta le aspettative e gli standard di garanzia della qualità. Ispezionare visivamente gli strumenti, le attrezzature o le macchine operatrici.
- Parla con gli altri usando un linguaggio chiaro e professionale.



## IN CASO DI DIFFICOLTA'

### Consigli a cui fare ricorso nei momenti di difficoltà:

- ✓ **accogliere sempre l'Ospite con un sorriso ed un saluto di benvenuto,**
- ✓ **siate sempre i primi a salutare o a rivolgere la parola,**
- ✓ **mostratevi sempre disponibili e cordiali,**
- ✓ cercate di capire cosa si aspetta da voi l'Ospite,
- ✓ non interrompete mai una persona che vi sta parlando,
- ✓ evitate di raccontare agli Ospiti fatti personali,
- ✓ non abbandonarsi mai a discussioni politiche, razziali o religiose,
- ✓ usate un linguaggio moderato,
- ✓ in caso di difficoltà cercate di capire sempre il punto di vista dell'Ospite,
- ✓ non pensare che gentilezza, disponibilità e autocontrollo equivalgono a perdita di libertà o dipendenza,
- ✓ è consigliato rispettare le usanze di ogni cultura e/o religione,
- ✓ Fate sempre attenzione in presenza di bambini, donne, animali, portatori di handicap

## GLI ANIMALI

### Consigli utili e norme di galateo base:

**Regola generale:** accogliere un animale in un luogo pubblico è un segno di grande rispetto, civiltà e segue delle regole di buon senso e salvaguardando le necessità di tutti. Bipedì e quadrupedi.

Animali più diffusi: ***cane, gatto, coniglio, furetto***

Dove li troviamo: hotel, ristoranti, bar, gelaterie, b&B, affittacamere, riunioni, convegni, cocktail bar, etc.

Parliamo del **CANE**: il proprietario è responsabile per danni a persone o a cose, ha anche la responsabilità penale in caso di incidente, con il pubblico.

Il cane deve essere regolarmente vaccinato. Avere collare con medaglietta di identificazione al collo (numero e nome da chiamare), micro chip e libretto vaccinazioni da mostrare. Museruola a portata di mano. Deve tenere un comportamento collaborativo ed essere educato. Non abbaiare o fare rumori molesti. CHI? Il cane o il proprietario?

Utile: ciotola acqua fresca, una copertina da casa, un giocino, un premio

In camera: verificare luogo idoneo dove farlo riposare, no moquette

Sala Ristorante: può entrare? Tavolo separato, lontano dalla confusione o dal passaggio

## GLI ANIMALI

COMPORTAMENTI DA EVITARE, MANTENERE LE DISTANZE DI SICUREZZA, LA PROSEMICA VALE ANCHE PER GLI ANIMALI!, SEMPRE AL GUINZAGLIO IN PUBBLICO



## IL MAGGIORDOMO O ASSISTENTE PERSONALE

### Chi è un maggiordomo?

All'interno di una **Casa importante o durante un evento o cerimonia**, ogni ospite può essere seguito da un **Maggiordomo** personale, che diventa per l'ospite stesso o per i padroni di casa un efficiente **Personal Assistant, un Wedding Assistant o un Direttore di Casa**.

Il Butler, uomo o donna, è anche un prezioso **Event Planner**, per prenotare i migliori ristoranti o per organizzare un evento importante, per avere biglietti ed evitare lunghe ore di attesa in musei ed opere d'arte o per organizzare un viaggio.

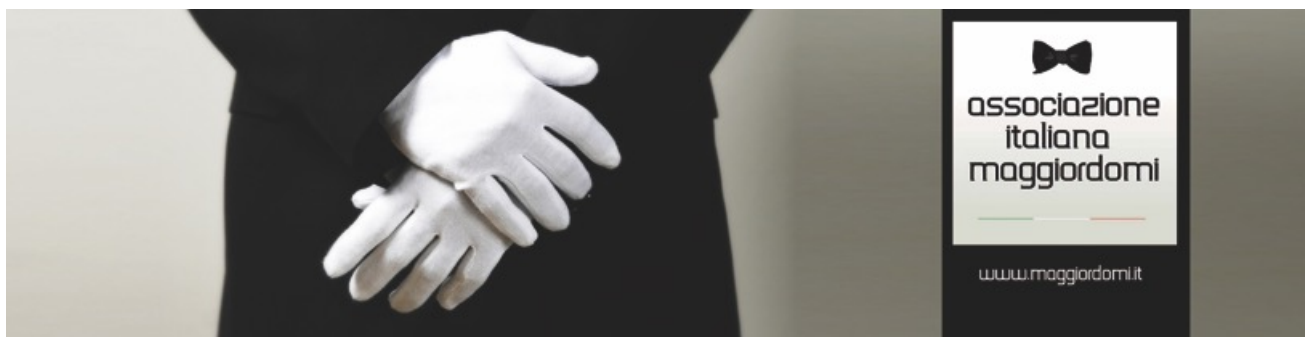
Per lo shopping esclusivo o per regali unici, per chi è troppo occupato e per chi ha poco tempo da dedicarsi. Il **Butler** regala al Suo Ospite un'assistenza discreta, seria e mai invasiva, e mette a Sua disposizione tempo e professionalità uniche.



Grazie,



[info@maggiordomi.it](mailto:info@maggiordomi.it)  
[www.maggiordomi.it](http://www.maggiordomi.it)



elisa@elisadalbosco.com  
[www.elisadalbosco.com](http://www.elisadalbosco.com)