

Myriam Senesi si è laureata lo scorso settembre in Scienze del turismo e comunità locale. A novembre 2016 ha iniziato un tirocinio nell'azienda Moxy Hotels, una catena alberghiera del gruppo Marriott International. Oggi Myriam sta proseguendo la sua esperienza in azienda con un contratto a tempo determinato e ci ha voluto raccontare come ha trascorso i mesi di stage in un "hotel diverso da tutti gli altri".



Come hai trovato questa occupazione?

Tramite il corso di Strutture Ricettive del professor Zambon siamo andati a visitare le differenti realtà di due hotel, il Moxy e lo Sheraton, entrambi a Malpensa. Abbiamo toccato con mano le differenze che intercorrono fra hotel con diverse concezioni e classificazioni. Il Moxy mi ha subito colpito per la sua unicità, stravaganza e apertura verso il cliente.

Di cosa ti sei occupata?

Al Moxy la concezione del lavoro è diversa rispetto a un hotel tradizionale: tutto il personale è formato per svolgere operazioni sia di Food & Beverage che di Reception. Questo vuol dire che si fa parte di un unico reparto in cui un giorno sei receptionist, un altro giorno barman ed in ogni momento della giornata ci si dedica alle relazioni con i clienti e anche con i fornitori. È molto entusiasmante per chi inizia a lavorare nel mondo dell'ospitalità: non ci si annoia mai e si imparano sempre tante cose nuove.

Come si svolgeva una tua giornata tipo?

A seconda del turno che si ricopre le mansioni sono differenti. Ci sono turni di mattina e turni di pomeriggio; in generale, per quanto la mattina si comincia molto presto e alla sera si finisce tardi: ma si ha sempre una mezza giornata da poter spendere come si vuole. Ogni giornata però è diversa dalle altre. In generale, se sto alla reception mi occupo dei check-in e dei check-out, di rispondere alle telefonate e di tenere sempre sotto controllo le mail. Al bar, invece, ci si occupa delle colazioni e di assistere il cliente nella fase di scelta e pagamento di cibi e bevande, disponibili 24 ore su 24 con una concezione di self service.

Cosa ti piace del tuo lavoro?

Ogni giorno si ricopre una posizione differente e ci si relaziona sempre con un'ampia clientela. Dal momento che l'hotel si trova in aeroporto vi sono clienti provenienti da tutte le parti del mondo: questo arricchisce sicuramente il nostro bagaglio culturale. Molto importante, poi, è il rapporto che si crea tra colleghi: lavorando ogni giorno a stretto contatto, è fondamentale la fiducia e il rispetto che si hanno gli uni per gli altri, da cui si creano solide basi per un rapporto di lavoro e di amicizia.

Hai trovato delle difficoltà e se sì come le hai affrontate?

Inserirmi in un gruppo di persone già ben affiatato, dovendo relazionarmi poi con caratteri molto diversi dal mio non è stato semplice. Anche familiarizzare con il grande sistema operativo che utilizziamo per check-in, check-out e tutto ciò che compete il reparto della reception è stato piuttosto impegnativo. Ho superato questi scogli grazie alla mia forza di volontà. Grazie al mio tutor aziendale, Bruno Cavasini e a un'attività di coaching, poi, ho imparato a essere più autonoma.

Cosa ti auguri per il tuo futuro lavorativo?

Mi auguro di poter crescere sempre di più, professionalmente e personalmente. L'ambiente in cui mi trovo mi stimola tantissimo. Mi piacerebbe continuare a lavorare per questa catena e magari viaggiare spostandomi all'interno del brand.

Cosa suggeriresti a un tuo collega che sta cercando lavoro?

All'inizio ci vuole l'umiltà di accettare anche compiti che magari, si pensa, non facciano per noi. Bisogna buttarsi, credere in se stessi e avere una mente aperta. Avere le idee chiare e capire che volere è potere.