

## Descrizione

Lo steward e la hostess di accoglienza rappresentano il "biglietto di visita" di un'azienda, di una istituzione o anche di un'agenzia in settori e rami diversi fra loro, quali il turismo, l'albergheria, il settore ospedaliero o bancario, le compagnie aeree, i centri congressuali, le esposizioni.

Gli steward e le hostess che lavorano per un'azienda o un'istituzione si occupano dell'accoglienza della clientela, dei visitatori, dei gruppi di invitati.

I loro compiti principali possono essere così descritti:

- accogliere i clienti o i visitatori con gentilezza, cortesia e premura;
- fornire le indicazioni necessarie, dirigere il flusso di persone, far pazientare;
- occuparsi di piccoli compiti amministrativi (ammissioni, schede e biglietti d'entrata, centralino telefonico).

Gli steward e le hostess che lavorano per un'agenzia di viaggio stazionano generalmente per tutta la stagione turistica in una regione di vacanza per gestire il soggiorno della clientela.

I loro compiti principali possono essere così descritti:

- accogliere i turisti, compiere le formalità di arrivo e di partenza, ripartire i clienti negli alberghi e altre strutture di soggiorno al loro arrivo;
- organizzare i trasporti dagli alberghi all'aeroporto o alla stazione al momento della partenza e, in certi casi, anche all'arrivo;
- organizzare escursioni e altre attività ricreative e culturali durante il soggiorno;
- occuparsi dei reclami e incaricarsi dei compiti assegnati loro dall'agenzia di viaggio (prenotazioni, controllo delle fatture);
- mantenere strette relazioni con i fornitori di servizi (alberghi, trasporti pubblici e privati).

## Formazione

Per il momento in Svizzera non esiste una formazione di base riconosciuta dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

In genere, le aziende, le principali agenzie di viaggi e gli uffici del turismo formano il proprio personale di accoglienza e di accompagnamento tramite corsi e stage organizzati internamente.

Una buona formazione di base può essere acquisita in ambito commerciale (settore turistico), svolgendo una adeguata esperienza lavorativa presso uffici o agenzie turistiche o frequentando scuole di turismo. Diverse scuole private offrono corsi di formazione specifica della durata variabile da 1 a 2 anni. Titolo ottenuto: diploma della scuola senza riconoscimento ufficiale. È possibile seguire i corsi che preparano agli esami per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di consulente in turismo presso il Bildungszentrum (BZI) di Interlaken, l'Erwachsenenbildungszentrum di Soletta (EBZ), le Centre valaisan de perfectionnement continu (CPVC) di Sion e l'Ecole Athéna di Losanna. La formazione è di tipo modulare: 5 corsi per un totale di 440 ore di insegnamento per una durata complessiva di ca. 1 anno e mezzo. Contenuto dei corsi: assistenza di manifestazioni; accoglienza ospiti; organizzazione di manifestazioni; il sistema del turismo; informatica nel turismo. Titolo ottenuto: attestato professionale federale (APF) di Consulente in turismo.

## Requisiti

- buone conoscenze commerciali (per es. attestato federale di capacità AFC di impiegato/a di commercio)
- buona cultura generale e conoscenza delle lingue
- in certe scuole minimo 18 anni

Ammissione all'esame professionale federale

- attestato federale di capacità (AFC) di impiegato/a di commercio, o diploma di una scuola di commercio, o titolo equivalente
- 2 anni di pratica professionale di cui almeno 1 anno nei seguenti settori: accoglienza, ricezione, servizio alla clientela, impiego di un sistema di riservazione informatizzato, accompagnamento turistico, organizzazione di eventi
- conoscenza di almeno una lingua straniera (livello B1) o esperienza professionale in questa lingua
- attestati che certificano i 5 moduli richiesti

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Senso dell'accoglienza
- Facilità per le lingue
- Aspetto curato
- Facilità d'espressione
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Disponibilità agli spostamenti frequenti
- Resistenza psichica

## Condizioni di lavoro

Il lavoro degli steward e delle hostess di accoglienza è spesso impegnativo, con orari di lavoro lunghi e irregolari (notte, fine settimana, giorni festivi).

In certi casi, a dipendenza del posto di lavoro, è necessario indossare l'uniforme.

Possibilità di essere assunti temporaneamente in caso di fiere commerciali, esposizioni d'arte, congressi. In questo caso il lavoro consiste principalmente nel promuovere un prodotto e distribuire volantini di informazione.

## Perfezionamento

- approfondimento professionale seguendo seminari organizzati dalle associazioni professionali dedicati a temi specifici quali: psicologia, economia, rapporti tra turismo e Terzo Mondo, ecc.;
- scuola specializzata superiore per conseguire il titolo di specialista turistico/a dipl. SSS.

Altre offerte di formazione continua su:

[www.orientamento.ch/perfezionamento](http://www.orientamento.ch/perfezionamento)

## Professioni affini

- Cabin crew member/Cabin crew member
- Guida turistica/Guida accompagnatrice/Guida turistica/Guida accompagnatrice
- Specialista d'agenzia di viaggi/Specialista d'agenzia di viaggi

## Indirizzi

Federazione svizzera del turismo  
Finkenhubelweg 11  
Postfach 8275  
3001 Berna 1  
Telefono: 031 307 47 47  
<https://www.stv-fst.ch>

Federazione svizzera delle scuole private (FSSP)  
Hotelgasse 1  
CP  
3000 Bern 7 Bärenplatz  
Telefono: 031 328 40 50  
<http://www.swiss-schools.ch>