



ACCADEMIA IMPRONTE

Diventa un animatore turistico di successo!

INDICE

Prefazione

01/ L'animazione

Cosa è l'animazione turistica?

02/ L'animatore turistico

La figura al centro dell'attenzione

03/ Il posto di lavoro

Dove opera l'animatore turistico?

04/ Animare i più piccoli

Il baby club

05/ Le tipologie di cliente

Ecco con chi ci si interfaccia

06/ Il capo struttura

Il rapporto con il boss

07/ Il non animatore

Cosa l'animatore non deve mai fare

08/ Diventare animatore turistico

Cosa bisogna sapere prima di iniziare

PREFAZIONE

Tutto quello che volevi sapere sui ruoli di uno staff di animazione e tutto quello che serve sapere per trovare la propria collocazione ideale.

Potrai conoscere la figura dell'animatore per entrare nel merito di questa professione, imparare a profilare i tuoi clienti, capire come interfacciare con direttori di struttura e con le agenzie che si occupano di reclutamento. Inizia un nuovo cammino professionale, oggi!

Diventa un animatore turistico di successo!

L'ANIMAZIONE

Cosa è l'animazione turistica?

Con il termine animazione turistica si intende l'insieme delle attività di carattere ludico, sportivo e ricreativo che vengono organizzate, da personale specializzato, all'interno di una struttura ricettiva, generalmente il villaggio turistico, al fine di intrattenere e divertire gli ospiti soggiornanti, di favorirne la conoscenza reciproca e di facilitare loro la fruizione dei servizi e delle opportunità che la struttura e l'ambiente circostante offrono. Attualmente si riconoscono all'animazione turistica tre principali funzioni che, miscelate in dosi diverse, danno vita a variegate e diverse formule che rappresentano poi i differenti prodotti offerti da tour operators e gestori di strutture ricettive.

Animazione di relazione: l'animazione di relazione, chiamata anche animazione di contatto, è il fondamento di ogni attività di animazione turistica. Consiste nell'entrare in relazione amichevole con tutti gli ospiti presenti nella struttura al fine di facilitarne la socializzazione reciproca, la conoscenza della struttura, delle attività, opportunità e servizi proposti. Gli strumenti principali di questa attività sono l'accoglienza all'arrivo, il saluto, il dialogo e la conversazione durante la giornata, i pasti assunti in compagnia.

Animazione di intrattenimento: consiste nell'ideazione, organizzazione e realizzazione di una serie di appuntamenti diurni e serali volti a divertire, impegnare ed intrattenere. Fanno parte di quest'area i giochi, gli happening e le performances spettacolari, gli appuntamenti parasportivi come le lezioni di vari tipi di ballo e ginnastiche, i tornei di giochi sportivi o sedentari, gli spettacoli serali. L'insieme di queste attività rappresenta il

palinsesto principale della programmazione di animazione.

Diventa un animatore turistico di successo!

Animazione di servizio: si tratta di attività dove è prevalente il contenuto di servizio come la fornitura di informazioni, la gestione delle strutture a disposizione degli ospiti tramite meccanismi di prenotazione, noleggio o semplice regolamentazione, la promozione di escursioni all'esterno, l'istruzione individuale o collettiva di varie discipline sportive, la cura, la custodia e l'intrattenimento degli ospiti più giovani e più piccoli. Quest'ultimo settore ha carattere di servizio per l'adulto ma di intrattenimento per i piccoli fruitori.

Animazione internazionale: è il tipo di animazione che viene attuato nelle strutture ricettive dove confluiscono contemporaneamente ospiti di provenienze linguistiche differenti. In questo caso gli staff vengono composti con elementi in grado di parlare più lingue; le attività sportive, di miniclub e di intrattenimento vengono rese o in più lingue o a gruppi linguistici ristretti. Nelle attività serali e di spettacolo prevalgono il ballo, il canto e la comicità muta o musicale.

Attualmente il mercato dell'animazione turistica si organizza attraverso tre modelli principali: dipartimento interno, outsourcing, formula mista. In genere, nel mercato italiano, i tour operator proprietari di marchi a forte penetrazione prediligono impostare il servizio di animazione come un dipartimento interno della propria organizzazione aziendale.

La gran parte del mercato preferisce invece affidare il servizio in outsourcing appaltandolo ad una delle molte agenzie di animazione presenti sul territorio, sui mercati internazionali invece prevale invece un modello misto dove ad un ristretto nucleo direttivo interno all'azienda viene affiancato il gruppo degli animatori reperiti attraverso agenzie diverse, spesso anche di nazioni diverse.

Molti sono i personaggi del mondo dello spettacolo che hanno mosso i loro primi passi lavorando come animatori in villaggi turistici. Eccone alcuni: Alisei Fabio, Bassi Ettore, Canino Fabio, Chiambretti Piero, Covatta Giobbe, Ficarra Salvo, Rosario Fiorello, Beppe Fiorello, Giovanni Floris, Massimo Ghini, Magalli Giancarlo, Mammuccari Teo, Quintale Peppe.

Diventa un animatore turistico di successo!

L'animatore è un **leader**, un punto di riferimento, un elemento positivo, catalizzante, solare, ottimista per natura, dispensatore di allegria e di amore per la vita, ama se stesso e il prossimo, esempio di umanità e disponibilità, deve possedere autodisciplina, maturità, senso della responsabilità, entusiasmo, dinamicità, e conservare la propria identità senza mettersi una maschera per celare o, errore gravissimo, trasformare la propria personalità rendendola artificiale (si noterebbe subito).

L'animatore ha successo se riesce a divertire divertendosi, se ciò non accade e il tutto si riduce alla conduzione statica di un gioco, di una gaia, senza coinvolgersi insieme agli altri, allora è meglio lasciar perdere questa attività e dedicarsi ad altri campi, dove, magari, non è richiesto il contatto con la gente.

Una volta conquistato il gruppo, l'Animatore deve usare il suo carisma per favorire i rapporti interpersonali, fornendo ad ogni singolo componente della comunità gli input giusti per permettergli di comunicare e partecipare assieme agli altri, senza escludere nessuno e senza fare, quindi, delle preferenze che porterebbero allo sfaldamento del lavoro di aggregazione svolto sino ad allora.

E' bene ricordare ai giovani che vogliono intraprendere questo mestiere che si ha a che fare con bambini, anziani, handicappati e non solo con belle ragazze o affascinanti ragazzi.

A prima vista sembra un lavoro tutto rose e fiori, infatti è molto divertente ma impegnativo, gli orari di lavoro sono spesso interminabili e occorre una buona dose di pazienza senza rischiare di diventare dei forzati del divertimento, e siccome sono in molti ad abbandonare il campo a stagione appena iniziata, anche questo piccolo manuale può aiutare a capire come comportarsi e come superare gli ostacoli che si incontrano durante l'esperienza vissuta in villaggio giorno per giorno.

Diventa un animatore turistico di successo!

Abbiamo detto precedentemente che l'animatore è un Leader che gestisce le attività di una pluralità di soggetti che vengono così stimolati ad

aggregarsi e a socializzare, grazie al Potere derivante dalla posizione favorevole che io stesso assume all'interno della comunità.

Il potere naturalmente deve essere gestito in modo ottimale per il bene del gruppo, abusarne significherebbe ergersi al di sopra degli altri dettando regole, codici comportamentali, imponendo il proprio modo di pensare e di agire escludendo il confronto, la dialettica e lo scambio di opinioni anche se in antitesi tra di loro.

L'animatore è consapevole che il potere **bisogna guadagnarselo con la professionalità**, la fiducia e la stima che il gruppo sociale gli riconosce di giorno in giorno, il problema è riuscire a conservarlo inalterato fino alla fine del soggiorno e anche dopo, quando dagli altri viene ricordato e ricontattato per passare ancora insieme dei bei momenti di divertimento e di spensieratezza.

L'animatore si realizza, quindi, all'interno dei processi di socializzazione, assumendo non un ruolo marginale ma da protagonista indiscusso dall'aggregazione e dello spirito di iniziativa, con forte capacità di creatività, e perché no di audacia, la marginalità possiamo associarla alla povertà di idee ed immaginazione, mentre il protagonismo alla ricchezza di ingegno e di vigore.

Resta bene inteso che la socializzazione deve mantenersi sui binari di un equilibrio perfetto senza cadere da un lato nella eccedenza e nella irresponsabilità (iper socializzazione), e nell'interiorizzazione e nell'introversione (iposocializzazione) dall'altro.

Ogni animatore ha a disposizione un potenziale energetico da distribuire equamente lungo un corso della stagione lavorativa.

Diventa un animatore turistico di successo!

L'ANIMATORE TURISTICO

La figura al centro dell'attenzione

Il gruppo di animatori che opera all'interno di un villaggio può assumere nomi differenti a seconda della tradizione dell'agenzia.

C'è chi lo chiama staff, chi equipe, chi squadra, anche il nome dei singoli ruoli e la suddivisione in settori può risentire di tradizioni differenti.

La suddivisione che vi proponiamo tenta di essere un minimo denominatore comune, negli staff più piccoli, poi, l'esistenza di ruoli multi-tasking (cioè ruoli diversi ricoperti da un unico individuo, come il famoso palombarociclista

delle barzellette) sono all'ordine del giorno.

Fare l'animatore significa svolgere attività di **contatto**, che deve accogliere gli ospiti al loro arrivo, salutarli ogni volta che li si incontra nel villaggio, intrattenersi con loro in brevi conversazioni durante la giornata e nel corso della serata, partecipare alla realizzazione degli spettacoli serali e sostenere le prove necessarie alla loro messa in scena, assumere comportamenti, atteggiamenti, abbigliamenti consoni al ruolo.

E' un professionista del gioco e del tempo libero che opera in contesti sociali.

E' animatore quella persona, che attraverso la sua fantasia, creatività e allegria si occupa di far divertire, far fare e fare esprimere le persone alle quali si rivolge, l'animatore è organizzatore, conduttore, coordinatore, motivatore e stimolatore del gruppo.

Caratteristica peculiare del ruolo dell'animatore è quella di usare le tecniche di cui è in possesso in modo da rendere gli utenti più protagonisti che fruitori: il suo specifico è il " far fare" in modi divertenti ed espressivi.

Diventa un animatore turistico di successo!

Il principale compito dell'animatore sia generare quello che *Guido Contessa* chiama un campo animativo, in questo senso il ruolo dell'animatore non è tanto quello di divertire, di fare, di esprimere, di essere attivo, protagonista, anzi il suo ruolo deve essere quello di "far divertire, far fare, far esprimere, di rendere l'utente attivo ed espressivo, renderlo il vero protagonista, responsabile della costruzione di relazioni e comunicazione".

L'animatore non è solo figura che intrattiene attività relazionali, ma anima e promuove attività creative che concorrono a favorire e a dilatare il campo delle esperienze del bambino per cui è pure chiamato a dotarsi di competenze tecniche: d'animazione, di conduzione di gruppi e di tipo organizzativo.

Per l'animatore non si pone semplicemente il problema di intrattenere i bambini (quindi del "che gli faccio fare?"), ma cosa ancor più importante è chiedersi: "come li faccio giocare? Che messaggi, che valori trasmetto loro con/nel gioco?".

GIOCARRE = EDUCARE

Al di là delle differenti motivazioni che spingono ciascuno di noi a dedicarsi ad un'attività d'animazione e di svago (nelle feste, nelle colonie, nei soggiorni e nei campi estivi di vacanza, rispettivamente nelle diverse

iniziative d'animazione per bambini e adolescenti) esiste alla base dell'azione educativa un comun denominatore: i nostri interventi, le nostre azioni, i nostri modi di agire non sono mai neutri; o sono educativi o sono diseducativi.

Significa quindi che non si può non educare, neppure in una situazione temporale relativamente breve come quella di un soggiorno di vacanza o di un'attività d'animazione.

Essere animatore in qualsiasi iniziativa d'animazione, significa innanzitutto assumere delle responsabilità e l'assunzione di "responsabilità" comporta di riflesso l'instaurarsi di una relazione con qualcuno, con "un altro", un bambino, un giovane, un adulto.

Diventa un animatore turistico di successo!

A sua volta ogni relazione instaurata con l'altro è "un'attività", "un'attività educativa" e l'esercizio di questa attività educativa richiede alcune condizioni di base, alcune "qualità" personali che ogni persona può coltivare per esercitare il ruolo d'animatore che, come abbiamo citato all'inizio, è lavoro educativo.

Come approfondiremo più in là, il gioco è lo strumento per eccellenza dell'animatore. Il gioco è un ottimo mezzo per proporre attività, temi e contenuti importanti, l'educatore/animatore, se vorrà far acquisire al bambino il suo messaggio, dovrà usare il più possibile il gioco.

L'animatore per essere definito tale deve avere le seguenti caratteristiche:

- **L'animatore è autorevole.** Cioè non è autoritario (cioè non impone agli altri il suo volere, comandando). Sa mettere in equilibrio tolleranza dell'errore, giustizia, permissività, ricordandosi sempre che la relazione educativa è asimmetrica (l'animatore non è un bambino/ragazzo, di fronte a lui è sempre un "grande" e come tale deve comportarsi)
- **L'animatore sa ritrarsi al momento opportuno.** Sa che non è un insegnante con un "programma" da svolgere e una "classe" da condurre
- **L'animatore che gioca e sa far giocare accetta che non tutti i bambini vogliano giocare, almeno non da subito.** Il bambino non deve sentirsi obbligato/costretto al gioco, ma coinvolto perché questo è bello, divertente e spontaneo

L'animatore che gioca perché "deve farlo" o perché "è il suo lavoro" non sarà mai coinvolgente e convincente per i bambini quanto colui che gioca perché ama farlo, l'animatore è **sempre e costantemente** in gioco:

E' importantissimo mettersi in gioco in prima persona, cioè rischiando il ridicolo e riconoscendo le proprie qualità.

Diventa un animatore turistico di successo!

Uno staff d'animazione è composto perlopiù da ragazzi dai 18 ai 32 anni (con varie eccezioni) e può essere più meno numeroso proporzionalmente alla struttura in cui opera, si può passare dal singolo animatore solitario fino a staff di oltre 100 persone (anche se staff tanto numerosi sono rarissimi), La media approssimativa è 10/20 animatori per staff.

Lo staff d'animazione viene "assemblato" dalle agenzie in base alle esigenze della struttura (e alle richieste del tour operator) se, ad esempio, un villaggio prevede una abbondante presenza di bambini avrà certamente bisogno di molti animatori del mini club (intrattenimento bambini); se possiede dei campi da tennis necessiterà di maestri di tennis, e così via.

Le principali categorie in cui si dividono i ruoli dell'animazione sono: tecnici dello spettacolo, sport, animazione di contatto, animazione dei minori, servizi.

Quale che sia il ruolo specifico del singolo componente, non bisogna dimenticare che nel villaggio turistico si è prima di tutto animatori, cioè "coloro che danno l'anima" al villaggio e che cioè lo animano principalmente con il loro sorriso e la loro gioiosa professionalità.

• **Il capovillaggio:** è il coordinatore del servizio animazione all'interno della struttura turistica. Oltre ad aver maturato molta esperienza nel settore animazione deve possedere indiscutibili doti di leadership e una certa dose di carisma, lavora a stratto contatto con la direzione del villaggio dalla quale dipende per le decisioni più importanti, è lui che organizza e pianifica tutte le attività e i settori dello staff e si preoccupa della loro efficienza. Un buon capovillaggio deve inoltre avere un buon uso del microfono visto che spetta a lui il compito di presentare tutte le serate

• **Il DeeJay:** Il dj da villaggio è solo un lontano parente del dj da discoteca. Il dj da villaggio deve possedere un repertorio molto più elastico (dagli anni 60 a oggi, dal liscio alla musica classica) e deve essere, quando richiesto, in grado di curare la regia audio degli spettacoli d'animazione.

Diventa un animatore turistico di successo!

- **Il direttore artistico:** alcune strutture in possesso di teatri degni di questo nome, si avvalgono della della figura del direttore artistico, per poter ricoprire tale ruolo bisogna aver maturato esperienze nell'ambito artistico teatrale, come la danza, il canto o la recitazione, è necessario possedere grandi doti organizzative e una pazienza fuori dal comune per poter creare show professionali con attori "dilettanti", che al momento delle prove (di solito di notte) sono stanchi e distratti.
- **Il tecnico del suono:** si occupa di montare, regolare e ottimizzare l'impianto audio della struttura turistica in cui opera (altoparlanti, microfoni, mixer ecc), è importante sottolineare che data l'alta specializzazione del compito chi si propone in questo ruolo, deve essere molto preparato, è molto raro che in villaggio si richieda una figura tanto specifica, solitamente tecnico luci, tecnico del suono e dj sono accorpati in un'unica figura che che possiede almeno un'infarinatura delle tre mansioni.
- **Lo scenografo:** è il creativo del villaggio e si occupa prevalentemente della preparazione delle scene degli spettacoli serali, ma non solo: tutto ciò che viene costruito o dipinto passa per le sue mani, deve possedere sensibilità artistica e buone capacità grafiche oltre ad avere dei rudimenti di scenotecnica (meglio se diplomato all'accademia di scenografia).
- **Il costumista:** Ha in carico la costumeria degli spettacoli, deve saper realizzare da zero dei discreti costumi di scena con l'ausilio di mezzi spesso insufficienti, deve quindi essere un'aspetta di taglio e cucito, oltre ad avere nozioni di moda contemporanea e del passato.
- **Il coreografo:** E' il ballerino/a del villaggio, ha il compito di insegnare semplici coreografie e la sigla ai componenti dello staff (anche ai ciocchi di legno), generalmente insegna agli ospiti balli di gruppo e balli latini come la salsa o la bachata ecc.

Diventa un animatore turistico di successo!

- **Il musicista del piano bar:** il musicista di piano bar intrattiene gli ospiti

del villaggio con un repertorio di brani il più possibile vasto e flessibile, di solito lo fa in orario di aperitivo pre-cena e subito dopo cena ma talvolta è richiesto un sottofondo durante i pasti, a volte è richiesta la sua partecipazione in spettacoli di musica dal vivo e di canto

- **Il pr:** l'animatore di contatto è "la bomba" del villaggio, il più simpatico, il più ironico e il suo ruolo è praticamente quello di essere sempre presente tra la gente a fare "contatto" appunto, deve essere carismatico e brillante in tutte le fasi della giornata soprattutto la sera sul palco dove ricopre ruoli importanti in tutti gli spettacoli

- **L'istruttore:** l'istruttore di fitness è quasi sempre una persona in possesso di diploma isef, oppure un praticante assiduo di qualche disciplina atletica, deve essere in grado di portare avanti in maniera coinvolgente e flessibile, lezioni di 20/30 minuti di stretching, aquagym, gag, aerobica, step ecc

- **L'animatore baby club:** l'animatore del baby club deve prima di tutto amare i bambini e possibilmente deve aver studiato materie scolastiche adeguate alla delicatezza del compito che gli si chiede di svolgere, dolcezza e pazienza di ferro sono requisiti indispensabili, l'età dei bambini di cui si occupa è generalmente (con alcune variazioni) dai 4 ai 12 anni

- **L'animatore young club:** l'animatore dello young club, o junior club è indubbiamente carismatico (caratteristica fondamentale per far presa sugli adolescenti) è simpatico e aggiornato sulle ultime tendenze giovanili, quali musica, moda e quant'altro, si occupa di organizzare feste e intenerimenti adeguati ai giovani generalmente dai 12 ai 17 anni

- **L'hostess:** generalmente la hostess da villaggio, oltre ad essere di bella presenza, deve possedere buoni doti comunicative e una discreta cultura generale e spesso si occupa di pubbliche relazioni

Diventa un animatore turistico di successo!

L'animatore svolge un lavoro, non è in vacanza, pertanto, come in tutti gli impieghi e in tutte le professioni, anche se stagionali o occasionali, questo rapporto è regolato da una serie di diritti e di doveri.

Anche se la questione a tutt'oggi è un po' controversa, viene inquadrato come lavoratore autonomo, riceve un compenso mensile accordandosi direttamente con la società di animazione, il tutto rapportato alla serietà

e allo spessore economico dell'azienda che assume e dalla qualità professionale e dall'esperienza che l'animatore può offrire. E' una persona che deve stare in mezzo alla gente, quindi, in sala ristorante e meglio evitare i tavoli, separati dalla clientela. Sedere, a pranzo e a cena, ai tavoli degli ospiti favorisce il contatto e agevola il coinvolgimento. La ghettizzazione in sale e orari diversi è controproducente, gli animatori lavorano a stretto contatto con il personale alberghiero, pertanto, per evitare attriti tra di loro è necessario che i primi si mostrino cortesi, senza richiedere privilegi, cercando sempre una giusta convivenza. Alle volte uno scherzo preparato innocentemente ai danni di un cameriere, può innescare una serie di reazioni a catena incontrollabili. Quasi sempre l'animatore non è della zona, quindi deve essere ospitato all'interno della struttura, e, possibilmente, non all'esterno di essa, perché comporterebbe all'Equipe notevoli disagi tra spostamenti, docce, cambio di indumenti, relax, ecc.. L'alloggio deve essere decoroso, e le coabitazioni non sovraffollate oltre i limiti della capienza, notare che l'animatore più si trova bene, più lavora meglio e con entusiasmo, chiedendo anche di ritornare l'anno dopo.

Diventa un animatore turistico di successo!

IL POSTO DI LAVORO

Dove opera l'animatore turistico?

Esistono delle sostanziali differenze tra gli insediamenti turistici, dove operano le Equipes di animazione, alle quali dovranno adattarsi in base alle singole esigenze. Le strutture-tipo sono suddivise in:

- **Villaggio turistico:** è la struttura progettata e nata in funzione dell'Animazione. Ha uno sviluppo areale di solito molto ampio, immerso nel verde, ricco di spazi attrezzati per vari sports e per il divertimento all'aria aperta, è formato da un corpo centrale, dove è locata la reception, la direzione, il bar e il ristorante centrale
- **Hotel:** Sono gli hotel che al classico servizio alberghiero aggiungono per i loro clienti anche animazione e sport, esso presenta alcune differenze rispetto al villaggio turistico. Innanzitutto chi sceglie questa forma di vacanza vuol conservare una buona dose di tranquillità e di privacy, quindi l'Animazione si accontenterà agli ospiti in maniera più discreta con un programma meno serrato e più orientato al contatto

- **Residence:** per come è stata progettata, questa struttura turistica prevede una grossa autonomia degli ospiti, in quanto alloggiano in veri e propri appartamenti o villette con "angolo cottura", rispecchiando in parte la vita che in città svolgono quotidianamente: si possono trascorrere le serate davanti al televisore, giocando a carte con gli amici sul terrazzino, o cucinando pesce alla griglia assieme ai vicini
- **Campeggio:** la differenza sostanziale con le altre strutture finora illustrate è sicuramente nella formula abitativa di tipo "provvisorio" come tende e roulotte. Qui, l'autonomia dell'ospite è portata all'estremo

Diventa un animatore turistico di successo!

- **Nave da crociera:** sulla nave il contatto col pubblico è praticamente automatico, e bene o male, ci si conosce tutti. Gli spazi, chiaramente, sono più contenuti e le piscine decisamente più piccole, ma con la denominazione "giochi sul ponte" altro non si fa che riproporre gli stessi dell'animazione a terra
- **Aree rurali:** è una forma di turismo tutta da scoprire, l'Animazione vi si avvicina a piccoli passi per capire bene l'impostazione dall'attività ancora allo stato embrionale, all'estero (vedi Portogallo, Spagna e Grecia) sono già ad una forma di animazione più evoluta con la quale noi italiani ci stiamo confrontando
- **Centri commerciali:** sono quei centri che sorgono nelle zone periferiche delle grandi aree urbane dove le persone possono acquistarsi di tutto (Città Mercato, Iper Coop, Iper Standa, Sidis, Upim, ecc.), sono frequentati da tutta la famiglia e al loro interno vi si possono trovare ristoranti, bar, sale giochi, sportelli bancari, pub... sono aperti, a volte, anche di Domenica e fanno orario continuato dalla mattina alla sera.
- **Viaggi d'incentivazione:** si tratta di un viaggio, praticato soprattutto all'estero, programmato da un'azienda, in collaborazione con un tour operator, per i propri dipendenti o clienti, a fini promozionali, in alcuni di questi viaggi viene espressamente richiesto un programma di animazione speciale, essendo la durata media di tali viaggi di una settimana, è molto importante che gli animatori familiarizzino rapidamente con i partecipanti, nessuno escluso

Diventa un animatore turistico di successo!

ANIMARE I PIÙ PICCOLI

Il baby club

Il baby club è sicuramente uno dei settori più delicati all'interno di una équipe di animazione, e spesso, la sua buona riuscita è fattore fondamentale per il successo di tutte le altre attività di svago e divertimento.

Infatti, genitori consapevoli di lasciare i propri figli in buone mani presso gli addetti del baby club parteciperanno più volentieri e tranquillamente alle attività loro dirette.

Rivolta agli adulti, l'animazione e "solo" intrattenimento, divertimento e socializzazione, mentre in rapporto ai più piccoli va considerato pure il fattore educativo, basato sullo stimolo della loro fantasia e creatività.

Ecco perché va specificato che gli animatori dei baby club non sono baby sitter, ed è un errore ancora ricorrente quello di affidare questo delicatissimo settore a persone alla prima esperienza che non hanno la minima idea dell'imp0stazione dell'attività, spesso senza mezzi e strutture, e che si trovano a far fronte a gruppi che arrivano a superare anche le 30-40 unità.

Due punti determinanti di questo settore sono senz'altro:

- **Piacere ai bambini fin dal primo momento** e, quindi, essere accettati da loro.
- **Creare un programma ben articolato**, ricco di appuntamenti, preciso ed efficace, senza punti morti. Il miglior veicolo pubblicitario per la nostra attività sono gli stessi bambini che, se si divertono, torneranno giorno per giorno e porteranno nuovi "amichetti". Durante il corso della settimana, un ottimo metro di valutazione sarà l'incremento o il decremento dei partecipanti all'attività, dettato dall'abilità degli animatori.

Diventa un animatore turistico di successo!

Il momento dell'iscrizione è ovviamente molto importante perché rappresenta il primo impatto con il bambino, e soprattutto, con i genitori,

che sono arrivati da poco, si guardano intorno, e cominciano ad ambientarsi. Dare una prima impressione positiva e basilare e per farlo basta- no pochi e semplici accorgimenti:

- **Un tavolino a parte** rispetto agli altri corsi con tanto di cartello colorato, ben scritto a grandi caratteri "BABY CLUB"
- **Animatori ed animatrici sorridenti**, look ben curato, senza occhiali da sole (i bambini ci devono guardare e scrutare negli occhi), pronti anche a chiamare il bambino che sta passando senza attendere che vi sia trascinato dai genitori
- **Annotazione precisa** su un apposito notes dei dati del bambino, con numero di camera
- **Sicurezza e chiarezza** nell'esporre l'orario e l'ubicazione dei punti di ritrovo. In sede di iscrizione e poi importante fare una suddivisione per fasce d'età degli iscritti.

Se ciò non sarà possibile bisognerà allestire un programma che vada bene per tutti: sembra difficile da realizzare ma non lo è, a parte i più piccoli, che verranno seguiti da un addetto specifico, tutti gli altri vorranno partecipare ai giochi ed anzi quelli dell'ipotetico BABY CLUB ce la metteranno tutta per non sfigurare nei confronti dei compagni più grandi, addirittura risulteranno anche vincitori in prove particolari (mini-golf, bocce ecc). In primi va subito chiarito con estrema cortesia ed educazione che il non rispettare gli orari ci può causare una serie di problemi individuali e collettivi poiché in altri momenti della giornata siamo impegnati in altre attività (es. prove di spettacoli), e che in ogni caso gli si sta offrendo un servizio e, in quanto tale, ha bisogno del rispetto degli orari per poter funzionare ottimamente anche in futuro.

Diventa un animatore turistico di successo!

In definitiva per essere dei buoni animatori baby club bisogna:

- Avere vero per i bambini e non artefatto (se ne accorgono subito), perché vi chiederanno una disponibilità quasi totale durante la giornata
- Avere una dose di **pazienza inesauribile**
- Mantenere sempre un **look adeguato** per il compito che si sta ricoprendo.
- Non dimenticarsi mai che il bambino é un piccolo cliente (che paga) c noi ci siamo per **offrirgli un servizio qualitativo**
- **Non fumare** davanti ai bambini durante l'attività
- **Non far mai trasparire** il proprio stato umorale

- **Non evidenziare mai simpatie** e preferenze per uno piuttosto che per un altro bambino
- **Non perdere mai di vista nessun componente** del gruppo e quindi massima attenzione
- Forse é superfluo ma va ricordata l'**educazione**, la **puntualità**, la **simpatia** e vanno bandite le urla, il proporre giochi pericolosi, il condizionamento di genitori troppo invadenti
- Ricordarsi sempre che per un **bambino soddisfatto** si avranno sempre due genitori contenti

Diventa un animatore turistico di successo!

LE TIPOLOGIE DI CLIENTE

Ecco con chi ci si interfaccia

Durante il lavoro l'animatore si interfaccia con diverse persone, e ognuna di queste persone ha motivazioni diverse che hanno spinto a scegliere la vacanza, quindi bisogna avere un approccio ben definito con ognuna di esse:

- **Il single:** è un villeggiante che ama passare le ferie in piena autonomia e libertà, senza vincolarsi ad amici o parenti. Chi sceglie questa sistemazione lo fa per ritagliarsi uno spazio tutto per sé e per favorire nuove amicizie e conoscenze che nascono quasi subito, grazie al contatto che viene alimentato dagli animatori.
- **La famiglia:** è la categoria che più delle altre frequenta il villaggio dove ognuno dei componenti trova una sua dimensione. La famiglia con i bambini piccoli ha degli orari da rispettare e questi ultimi ne limitano il coinvolgimento, anche se capita di vedere bambini che dormono nelle loro carrozzine o su sedie e panchine della discoteca o dell'anfiteatro mentre i suoi genitori ballano sfrenatamente o partecipano ai giochi
- **La comitiva:** è formata da tante persone, eterogenee, che si conoscono tra di loro e che fanno capo ad un responsabile che è detto capogruppo. E' lui che gestisce tutti gli spostamenti della comitiva, ed è sicuramente un tipo che ama essere al centro dell'attenzione e fare il protagonista
- **Gruppo di terza età:** All'apparenza sembra il gruppo più difficile da gestire, in realtà è molto semplice entrarvi in sintonia in quanto si accontenta di poco, basta non ghettizzarlo, proponendo attività che non comportino forte dispendio di energie

- **Lavoratori:** arrivano, restano poco tempo, partecipano a meeting preferiscono ballare. piuttosto che vedere uno spettacolo preparato.

Diventa un animatore turistico di successo!

IL CAPO STRUTTURA

Il rapporto con il boss

Il direttore è la figura che coordina e dirige tutte le attività della struttura turistica, e quindi controlla anche l'efficienza dell'animazione osservando direttamente il nostro lavoro e valutandolo attraverso le schede compilate dagli ospiti nelle quali si possono esprimere giudizi positivi o negativi ed eventualmente dare suggerimenti.

L'animazione è il settore che è più soggetto a critiche e quindi bisogna sempre essere all'altezza e tenere un comportamento ottimale, infatti il direttore, i colleghi degli altri settori (camerieri, cuochi, giardinieri, manutentori, ecc.), e gli stessi villeggianti sono tutti degli "ottimi" registri teatrali, critici dello spettacolo ed esperti di sport e intrattenimento.

Le critiche si possono evitare ascoltando i suggerimenti del direttore che conosce meglio di altri la struttura e la clientela che la frequenta.

I rapporti che si instaurano fra gli animatori e il responsabile dell'Hotel o del Villaggio si basano soprattutto sull'educazione il rispetto e la diplomazia, aiutandolo in tutte le situazioni che si presentano di volta in volta, facendogli da filtro con gli ospiti, attuando il programma previsto e comunicandogli per tempo le variazioni e gli appuntamenti che coinvolgono specialmente gli altri settori (es. falò, spaghetate, anguriate, pizzaparty, ecc.).

E' da sottolineare che il direttore può intervenire sulle riconferme e sui licenziamenti degli animatori, ed è lui stesso che stanziava un budget per l'acquisto dei materiali.

Bisogna ricordare in ogni caso il motto "villaggio che vai, direttore che trovi", nel senso che tutti i direttori sono bravi e qualificati per il loro lavoro ma caratterialmente sono diversi: ci sarà quello egocentrico, quello introverso, quello espansivo, quello autoritario, ecc. Un suo sorriso o una pacca sulla spalla valgono quanto una platea che applaude soddisfatta.

Diventa un animatore turistico di successo!

Un bravo direttore, o anche pignolo se vogliamo noterà sempre i vostri atteggiamenti e i modi di fare e presterà attenzione sempre a tutto quello che fate, è importante avere delle regole di base per una buona condotta. L'affiatamento all'interno di una équipe di animazione è essenziale, anche perché é difficile riunire un gruppo di animatori che siano già amici o conoscenti.

Si troveranno ad operare e a convivere persone sconosciute, fra le quali si dovrà impostare subito un rapporto costruttivo di collaborazione, rispettando i giusti spazi.

Se per forza di cose non si dovesse andare d'accordo, bisogna cercare di non farlo trasparire, proponendo sempre una soluzione positiva, ma soprattutto, discutendo in privato e senza urlare e drammatizzare, i veri problemi, quelli gravi, sono ben altra cosa.

Scavalcare il capo équipe, per arrivare al direttore e magari lamentarsi per una piccola questione, e una grave trasgressione, perché agendo in questo modo non si riconosce l'autorità del vostro responsabile, elemento, invece, fondamentale per il prosieguo del vostro lavoro.

Ogni animatore ha il diritto di riposarsi, quando è libero da impegni, sempre previa comunicazione al capo équipe che così sa dove siete se non vi vede in giro.

Da ricordare che c'è sempre qualcuno (cliente, personale alberghiero o collega) che nota i vostri spostamenti, soprattutto quando vi fermate a leggere un giornale, a fare un tuffo in acqua, a prendere il sole per i fatti vostri o a parlare sempre con la stessa bella ragazza, e attenzione a non sparire assieme a lei, siete maggiorenni e vaccinati, e nessuno vi obbliga alla castità e alla clandestinità.

Se però vi fate vedere costantemente mano nella mano con il vostro o la vostra partner, mostrando al mondo intero le "conquiste" da "abile" dongiovanni, i responsabili lo notano e vi mandano ad "esercitare" l'arte della seduzione a casa vostra.

Diventa un animatore turistico di successo!

Il capo èquipe deve pur comandare, altrimenti che ci sta a fare? Se da un incarico a qualcuno, deve portarlo a termine e non trovare scuse per evitarlo. Ogni concessione è sintomo di preferenza e anarchia.

Anche in questa attività il cliente ha sempre ragione, perché ha pagato e vuole un servizio ottimale, basta fargli notare, quando si presenta l'occasione, che le libertà individuali terminano dove cominciano quelle altrui.

Il personale alberghiero non ha mai avuto molta stima e molta simpatia per gli animatori, li considerano come gente che è pagata per farsi le vacanze e che vive in condizioni migliori degli stessi.

Sta di fatto che ci vuole poco ad acuire un contrasto, e chi sicuramente ci rimette in una situazione di tensione sono gli animatori, in genere si cerca di non dare troppa confidenza, perché è un'arma a doppio taglio, oppure di creare un rapporto empatico ma professionale

Nessuno deve dire "io sono il pianista", "io sono il cabarettista", ecc., perché di principio si è tutti animatori, potete anche essere altre cose, ma all'interno di una èquipe di animazione, non potete evitare di svolgere altri lavori, anche se non previsti nella vostra qualifica, come per esempio, montare e smontare le scenografie, pulire i camerini dell'anfiteatro, sistemare il magazzino/ ufficio animazione, sistemare le sedie in anfiteatro per gli ospiti e levarle subito dopo lo spettacolo per liberare la pista dal ballo, aiutare il velista a tirar su la barca a vela, ecc.

Un aspetto importante che il direttore osserva è quello dell'accoglienza ospiti, durante l'accoglienza il normale svolgimento delle attività viene parzialmente sospeso, in modo che tutti i componenti dell'animazione, a turno, possono dedicarsi al "ricambio" degli ospiti, creando un punto d'incontro nelle vicinanze della reception.

Diventa un animatore turistico di successo!

IL NON ANIMATORE

Cosa l'animatore non deve mai fare

- **Non parlare agli ospiti indossando occhiali da sole:** gli occhiali da sole, specie quelli di moda in questo periodo creano una barriera tra gli interlocutori e dimostrano la poca educazione di chi ci si nasconde dietro.
- **Non parlare mai con gli ospiti di politica o religione,** soprattutto se non

si possiede la cultura e la diplomazia necessaria per poter controllare argomenti così delicati. A volte è meglio astenersi anche dal parlare troppo di calcio, soprattutto con fanatici di questo sport.

- **Non indossare la divisa con eccessi di estro stilistico:** ad esempio non arrotolarsi le maniche ecc. evitare di aggiungere elementi personali non previsti (tipo cappellini o fazzoletti firmati da chissà chi, ecc)

- **Non parlare male dei propri colleghi con gli ospiti** poiché puntualmente l'ospite lo riferirà all'interessato, ma soprattutto per non dare l'idea che lo staff sia diviso o in lotta (anche se magari è vero)

- **Non divulgare** per nessun motivo a ospiti o al personale di altri settori del villaggio, **fatti inerenti il proprio staff** (programmi, problematiche, relazioni sentimentali) poiché tale atteggiamento mina l'armonia lavorativa.

- **Non fare uso di droghe e non abusare di alcolici**, men che meno in presenza o in compagnia degli ospiti e soprattutto durante gli orari di lavoro.

- **Non molestare minorenni**, ne tantomeno intrattenere con loro relazioni sessuali. Le sanzioni per chi trasgredisce queste norme sono penali (in sostanza si rischia la galera)

Diventa un animatore turistico di successo!

DIVENTARE ANIMATORE TURISTICO

Cosa bisogna sapere prima di iniziare

Fare l'animatore presso un villaggio turistico o un albergo, d'estate o d'inverno, in Italia o all'esterno (anche in stupendi posti esotici!) è un'esperienza divertente quanto faticosa.

La domanda è ricca: in questo mondo c'è un grande turn-over, le agenzie cercano sempre nuove figure da inserire, sia generiche che specializzate: dal capo animatore (si diventa capo-animatori dopo qualche anno di esperienza) si va agli istruttori di balli di gruppo, ai responsabili e assistenti di baby club per i bambini, agli istruttori di sport vari tipo ginnastica in acqua, aerobica, vela, immersione(dipende dalle attività in cui è specializzato il villaggio).

Le strutture d'accoglienza garantiscono il vitto e l'alloggio (spesso anche il rimborso del viaggio) e uno stipendio che non sempre è altissimo, dipende dall'esperienza che si ha del lavoro e dalla figura che si ricopre, potete

anche iniziare da giovanissimi e diventare capo-animatori a vent'anni. Le stagioni durano due-tre mesi, a volte ci si può impegnare per meno tempo (10 giorni, due settimane) o la permanenza può anche durare di più. Informatevi bene, prima di partire, su cosa è rimborsato e cosa no, quante sono le ore da fare e non abbiate paura di esporre qualsiasi dubbio in merito al lavoro, in sede di colloquio!

Tenete presente che si è praticamente sempre al lavoro: in un villaggio turistico, se si è alla vista dei clienti, si devono rispettare delle regole tipo non fumare, non parlare con gli occhiali da sole e altre regole di buona educazione che il vostro capo animatore saprà darvi o che l'agenzia stessa si occuperà di fornirvi prima di partire.

Diventa un animatore turistico di successo!

A discrezione del capo animatore (purtroppo funziona così) il mancato rispetto di regole dette e non dette può comportare la cessione del lavoro... quindi: attenzione!

Spesso si lavora anche più delle ore concordate: prove di spettacolini o tenere compagnia ai clienti in particolari occasioni fa allungare l'orario, dormire poco, svegliarsi presto e garantire anche con poche ore di sonno una presenza sveglia e sorridente.

Questo lavoro, quindi, può essere molto duro, ma anche molto divertente: come spesso succede in ambito lavorativo (e non solo) contano molto le persone con cui lavorate, Il capo animatore può farvi passare un periodo d'inferno o al contrario potreste divertirvi molto.

Tutto dipende dalla vostra personalità, ma per partire per una stagione sono necessari estroversione, simpatia, cortesia, tolleranza e tanto spirito d'iniziativa (e anche tanta pazienza!).

Se siete divertenti e gentili con gli ospiti della struttura dove lavorate, piccole incompetenze possono passare inosservate: l'importante è farli divertire! Ma è molto importante che vi informiate bene prima, per non avere sorprese!

Ogni agenzia di animazione ha sviluppato un proprio sistema di selezione, basato su procedure e metodi ritenuti idonei allo scopo, generalmente i metodi più utilizzati sono:

- **Colloquio**
- **Casting**
- **Stage**

Moltissime agenzie, per facilitare questa operazione, hanno predisposto all'interno del sito dei form per la compilazione on line e l'invio automatico.

Diventa un animatore turistico di successo!

Il primo consiglio è quindi quello di seguire questa procedura perché ti dà la garanzia di aver fornito tutte le informazioni ritenute importanti dall'azienda e sarai sicuro che il curriculum verrà scaricato e letto dagli addetti.

Se l'agenzia non ha predisposto un form o se ritieni che il form sia insufficiente a descrivere il tuo percorso professionale (come ad esempio per chi ha maturato una lunga esperienza in ruoli tecnici o direttivi) allora dovrai compilarlo autonomamente ed inviarlo via fax, via posta o via mail (in questo caso utilizza l'indirizzo proposto dall'agenzia).

E' la metodologia meno consigliata per coloro che alla prima volta si interfacciano al mondo dell'animazione, perché in 30/40 minuti diventa davvero difficile capire cosa vuol dire "animazione turistica" da parte tua e altrettanto difficile per il selezionatore capire chi sei e le competenze che hai.

Alcune società propongono il **colloquio** prima e lo stage dopo, ma spesso scartano persone già in sede di colloquio senza averle visionate realmente in azione o aver permesso a tutti di potersi metter in gioco.

In genere la convocazione avviene telefonicamente, ma può essere anche per mail o lettera, accertati dell'ora, del luogo e informati su come arrivare e avvisare in caso di ritardo o indisponibilità improvvisa.

A questo punto:

- Sii **puntuale**
- Presentati con il tuo **abituale look**, ma curato.
- Sii il più possibile **spontaneo** e **naturale**
- **Non esagerare** nell'esporre le tue qualità
- Cerca di **sviluppare argomentazioni intelligenti**

Diventa un animatore turistico di successo!

Queste attività hanno, in genere, lo scopo di mettere in luce per ciascun candidato:

- Le effettive **competenze professionali**

- **L'attitudine al lavoro** di gruppo

- La predisposizione ai **rapporti umani**

- La capacità di **controllo della competitività**

- La capacità di **adeguamento a stili e ritmi della vita** da villaggio.

I metodi utilizzati dalle agenzie possono essere molto diversi: ci sarà chi vuol farvi credere di essere finiti in un capo di addestramento dei marines e chi invece in un gruppo di amiconi di vecchia data. Non preoccupatevi troppo, non fate dietrologia e seguite questi semplici consigli:

- **Non farti intimidire**

- **Renditi disponibile per tutte le attività proposte**

- **Sii educato**

Ricorda che è sempre una selezione, non una vacanza o una gita di classe e, anche in questo caso, ricorda che una corretta relazione deve essere paritaria.

L'esperienza ti servirà a conoscere più da vicino la vita del villaggio e, in particolare, lo stile della società di animazione, omandati se è effettivamente è un lavoro o una società che fa per te!

Alcune aziende propongono questa ultima fase a pagamento. Non è a priori un segnale negativo, soprattutto se la cifra è ragionevole, devi però riflettere prima di imbarcarti in avventure eccessivamente costose.

Diventa un animatore turistico di successo!

Il casting o provino è una metodologia intermedia tra lo stage di selezione (che generalmente occupa un week end o una settimana) e il colloquio classico di 30/40 minuti.

Nel casting si ripercorrono le presentazioni, le prove, i test degli stage di selezione ma tutto compreso nell'arco di una sola mezza giornata.

Iniziano verso le 10 del mattino per terminare verso le 18, sia per i ragazzi che vogliono entrare a far parte del mondo dell'animazione sia selezionatori, il casting dà maggiori informazioni del colloquio, come per le altre metodologie di selezione:

- **Sii te stesso**

- **Non farti intimidire**

- **Renditi disponibile per tutte le attività proposte**

- **Sii puntuale**

Lo stage di animazione è sicuramente la metodologia migliore per poter

capire ed affrontare la stagione di animatore turistico.

Ti permetterà di capire (sicuramente meglio che un colloquio di 30 minuti) la serietà della società con cui a che fare, la tipologia di lavoro e potrai meglio capire le tue caratteristiche per scegliere il tuo ruolo lavoro di animatore semplicemente se questo non è il tuo lavoro.

Se è vero che un colloquio di lavoro serve all'azienda per farsi un'idea di te, è altrettanto vero che serve a te per farvi un'idea dell'azienda per la quale potresti lavorare.

Si tratta di una relazione paritaria durante la quale ci si devono scambiare informazioni veritiere e reciprocamente utili

Diventa un animatore turistico di successo!

Quindi diffidate di chi:

- **Dimostra smaccati atteggiamenti di superiorità** (potrebbe essere lo stile organizzativo e dirigenziale di tutta l'azienda)
- **Vi costringe ad anticamere interminabili** (non ha rispetto per voi e non sa organizzarsi)
- **Monopolizza la conversazione** (di fatto non vi ascolta e vuole che voi ascoltiate lui, forse per vendervi qualcosa)
- **Si dimostra reticente a fornirvi informazioni** cui avete diritto (modalità del prosieguo dell'iter di selezione, possibili destinazioni, ruolo ipotizzato, tipologia di contratto, forchetta retributiva, modalità di pagamento)
- **Minimizza le vostre esperienze, capacità e competenze** (è anche questo un modo per porvi in inferiorità)

In genere diffidate anche di chi fa colloqui solo telefonici, sono giustificabili solo nel caso in cui siate interpellati per una sostituzione immediata in corso di stagione, non certo per la formazione iniziale degli staff.