



Manuale del Joyner

“Sei l’anima della vacanza”

Indice

Prima di cominciare

Capitolo I - Guardandoci dall'alto

Essere Joyner

Chi sono i tuoi compagni di staff?

...E tutte queste persone in vacanza?

Capitolo II - Regole di base

I tuoi compagni

La tua camera

Le coppie

Con gli ospiti

Comunicare

Il personale di altri settori

Capitolo III - Basta un'occhiata!

Il fascino della divisa

L'aspetto

10 in condotta

Fumo, alcool, droga

Capitolo IV - Alla conquista del villaggio

L'accoglienza degli ospiti

In giro per il villaggio

Piscina e spiaggia

Buon appetito

Al ristorante

La sigla

Il palco e le sue regole

Le prove

Dietro le quinte

In scena

Dopo lo spettacolo

Capitolo V - Ultimi consigli

Il riposo

Gestire le proprie energie

Partecipare alle attività commerciali

Ordine del giorno e scalette

La cartellonistica

Le attività

La stagione è finita

Conclusioni

Prima di cominciare

Chi è, cosa fa, come si diventa animatore o meglio detto Joyner se si parla del mondo SAMARCANDA?. Ogni città ospita almeno un corso all'anno per diventarlo.

Con queste pagine SAMARCANDA non vuole certo aggiungersi allo sterminato e presuntuoso coro dei "professori dell'intrattenimento turistico".

Si tratta piuttosto di alcuni, semplici, punti di riferimento per cominciare a capire ed interpretare lo STILE SAMARCANDA: quel modo, cioè, di concepire l'animazione che ci contraddistingue e che ci ha portato ad essere una delle società più grandi ed apprezzate di questo difficile mondo spesso rovinato da improvvisazione e furbizia.

Vivere questo stile è una responsabilità di tutti noi, dal presidente al ragazzo in prima stagione; l'intelligenza e la disponibilità con cui sapremo farlo ci condurrà al successo aziendale, e, soprattutto, a quello personale. Un successo che altro non è che, dopo la fatica e l'impegno, poter guardare al proprio lavoro con soddisfazione, avere la consapevolezza di avere fatto un "buon lavoro", di essere cresciuti, maturati, di ritrovarsi più capaci, più professionali. Scoprirsi cioè, sia "capaci di fare", sia consapevoli "del perché, del come e del quando fare", che in fondo è l'essenza di ogni professionalità.

Dopo aver ringraziato tutti coloro (Project Manager e Capi équipe) che hanno contribuito alla stesura di questo manuale, non mi resta che augurarvi un BUON LAVORO.

Capitolo I

Guardandoci dall'alto

Hai presente quei sogni in cui ti metti a volare e nel volo vedi la tua città dall'alto, guardi dentro alle case e magari riesci anche a vedere te stesso? Adesso faremo qualcosa di simile: guarderemo il tuo villaggio dall'alto, in modo da avere una visione d'insieme di te, dei tuoi compagni di staff e di tutte quelle persone che vengono in vacanza...

Essere Joyner

Non ti preoccupare, questa non è una domanda filosofica, vogliamo solo che tu ti chieda qual è il tuo ruolo qui... insomma, tu sai che cos'è un Joyner?

A proposito, non tutto il personale dell'équipe SAMARCANDA è composto da animatori-Joyner veri e propri. **Molte figure della squadra d'animazione**, da un punto di vista giuridico, contrattuale, **non sono Joyner**, ma, ad esempio, **istruttori sportivi o membri del cast artistico**, in ogni modo persone che **non hanno** un ruolo prettamente "animativo" e che **gestiscono autonomamente il loro lavoro** (es.: istruttori sportivi, cast artistico, piano bar, tecnici, musicisti di band ecc.). Dato che anche queste persone **devono attenersi alle stesse regole** dell'animazione e, di fatto, lavorano insieme ai Joyner per il raggiungimento di un obiettivo comune, per comodità, chiamiamo anche loro Joyner. Non ti preoccupare se questo discorso ti sembra complicato: il tuo capo équipe ti chiarirà presto qual è la tua posizione sia da un punto di vista giuridico sia da un punto di vista operativo.

Chiarito questo punto, torniamo alla nostra domanda: chi è un Joyner? ecco le risposte.

- *Operatore del cambiamento*: in altre parole il Joyner è quella persona che riesce a trasformare una situazione statica in una dinamica, è capace di influenzare positivamente le persone, non pensare che sia una cosa difficile, per operare un cambiamento per influenzare positivamente qualcuno, bastano anche un saluto e un sorriso!
- *Catalizzatore*: vale a dire qualcosa che accelera e favorisce uno sviluppo. Questo, nel nostro caso, significa soprattutto: colui che, attraverso la sua persona e ciò che fa, aiuta gli ospiti ad allacciare rapporti tra loro. Il Joyner deve quindi sollecitare e agevolare questo processo.
- *Interfaccia*: ovvero chi, agli occhi degli ospiti, dà volto umano alla struttura ricettiva e li guida ed accompagna affinché ne possano fare un uso completo e pieno. Deve quindi conoscere bene tutto ciò che il villaggio offre come: escursioni, ristoranti, attrazioni locali ecc. E saperlo trasmettere.
- *Colui che dà l'anima*: in questo senso il termine "anima" non ha nulla di trascendentale, significa solo "vivacità", "vitalità", "incoraggiamento", quindi lo scopo principale di un animatore-Joyner è di "energizzare" gli altri, infondere loro allegria, metterli in primo piano...Rappresentare, in fondo, l'anima della vacanza!

Chi sono i tuoi compagni di staff?

Alt! Non vale rispondere: Chiara, Francesco, Anna, ecc... E nemmeno: la coreografa, l'istruttore di nuoto, l'hostess... a proposito, e se ti chiedessimo se tu sai che cosa fa un'hostess, o quali sono i compiti, in genere, del responsabile miniclub, sapresti rispondere? No? Allora te lo diciamo noi.

- Baby, mini e junior club: si occupano di programmare e gestire gli appuntamenti dedicati agli ospiti più piccoli. Questi club sono dei piccoli villaggi nel villaggio. Il loro scopo principale non è quello di togliere i bambini di torno, né di creare un "asilo" o un "doposcuola" ma di **progettare delle attività adeguate per rendere piacevoli i giorni di vacanza ai più giovani**. Perciò gli animatori che si occupano di questi settori devono, non solo amare i bambini, ma

anche **conoscere** le loro esigenze ed essere sempre molto attenti alla loro sicurezza. **Questo settore viene al primissimo posto ed è fondamentale per il successo della stagione.**

- Contatto: l'animazione per eccellenza. In questo gruppo di solito troviamo i più scatenati, i più folli. Non fatevi ingannare: chi è in questo settore deve essere **esperto di giochi, conoscere le regole di tutti i tornei** sportivi ed essere fermi e decisi nel farle rispettare. Devono fare in modo che alle loro attività intervengano **moltissime** persone, e quindi essere degli abili "venditori". Le persone, però, non devono solo partecipare agli appuntamenti, ma anche esserne protagoniste e divertirsi. I Joyner del settore contatto devono essere, insomma, sempre simpatici, allegri, gentili... Sembra facile!
- Hostess: armate di **sorriso, pazienza e gentilezza**, danno informazioni, noleggiando attrezzature, prenotano lezioni. Insomma hanno un ruolo che all'apparenza può sembrare un po' "impiegatizio" e limitante. In realtà sono il **punto di riferimento** per tutti, dagli ospiti ai Joyner, alla stessa SAMARCANDA. Sono più di tutti gli altri **l'immagine** del villaggio: se sono **allegre, gentili e sorridenti** daranno la stessa immagine a tutta la struttura che le circonda. Una bella responsabilità!
- Gli istruttori sportivi: organizzano i corsi sportivi e le relative lezioni private. Devono essere sempre **professionali**, infondere un **senso di sicurezza** senza dare però l'impressione di essere a scuola. Devono, insomma, riuscire nella difficile impresa di insegnare in pochi giorni i rudimenti di uno sport divertendo.
- Intrattenimento serale: con questo termine molto generale indichiamo tutti coloro che si occupano di creare i supporti per lo svolgimento dell'animazione serale. Scenografo, coreografo e costumista si occupano della **parte artistica**, a loro si deve la buona riuscita degli spettacoli. I tecnici svolgono compiti non solo fisici ma soprattutto cerebrali, devono continuamente **pensare a soluzioni nuove** e originali, che al contempo si adattino alla situazione (pensiamo ad esempio al coreografo che deve preparare un balletto con ballerini a volte agili come manici di scopa!). Sono loro, insomma, che creano lo spettacolo.
- Tecnici: tecnico suono, luci e video, aiuto tecnico e DJ si dedicano invece alla sezione musica e "effetti speciali"; realizzano **supporti tecnici** per lo svolgimento delle varie attività, attraverso l'uso **competente e attento** degli strumenti tecnici, seguendo le indicazioni del capo équipe creano la colonna sonora degli spettacoli e di tutte le attività diurne e serali come: eventi, feste a tema, serate in discoteca ecc.. Piano-bar, fotografo, musicisti delle band, commessa boutique: non c'entrano niente gli uni con gli altri ma si occupano tutti di settori che richiedono **elevate professionalità e competenza**, mettendo a **disposizione** di SAMARCANDA le proprie **attrezzature** e la propria **esperienza**.

Forse nel tuo villaggio non ci sono tutti questi personaggi, o magari ce n'è qualcuno in più! L'importante è conoscere il lavoro altrui per capirne l'importanza e imparare a rispettarlo. Inoltre **è fondamentale sapere che un buon lavoro di squadra nasce dalla piena consapevolezza del proprio ruolo e di quello degli altri**, con l'obiettivo di unire intenti e capacità, solo così si diventa un'équipe vincente! Scusaci se alcune descrizioni ti sono sembrate riduttive, il loro scopo è solo di dare una descrizione generale che potesse adattarsi a tutti gli ambienti; non dimenticare che il tuo capo équipe è sempre a tua disposizione per qualunque altro chiarimento.

...E tutte queste persone in vacanza?

Chi sono? Che cosa vogliono? Queste sono le prime domande che devi porti quando incontri gli ospiti per la prima volta. Il termine "ospite" dovrebbe suggerirti una prima risposta: significa, infatti, **"colui che viene ricevuto e accolto con cordialità"**, per contro i Joyner sono un po' i "padroni di casa", che devono organizzargli le giornate. Perciò SAMARCANDA ti chiede di trattare sempre un ospite con **gentilezza**, e quanto più è difficile tanto più va "gestito con cura". Le definizioni generali con gli ospiti non funzionano molto bene, infatti, uno dei tuoi compiti, forse il più importante, è quello di cercare

di comprendere le **caratteristiche** della persona che ti sta davanti. Devi capire se è aggressiva, timida, indecisa, risoluta, energica, tranquilla, e se è in vacanza per divertirsi o più che altro per riposare. Per scoprire queste cose, però, **non basta chiedere!** Bisogna usare **l'osservazione** ed il nostro **intuito** "Ehi, per chi mi hai preso? Non sono uno psicologo!" dirai tu, ma in fondo siamo tutti in grado di riconoscere certe emozioni, certi atteggiamenti. L'osservazione e l'intuito però, ricorda, non servono a formulare giudizi, ma solo a dare una marcia in più alla nostra personalità e devono essere sempre filtrati **attraverso la ragione**. Se quindi cercherai di capire che chi sta di fronte a te è una persona come te, con la sua personalità e i suoi limiti, troverai più facile rivolgerti a lei.

"Sì, ma che cosa vuole da me?". Sicuramente vuole che l'aiuti a passare delle belle giornate, a conoscere gente. **Desidera quindi la tua attenzione**. Sì, proprio la TUA, chiede il tuo sorriso, il tuo saluto; vuole chiacchierare con te, vuole conoscerti e farsi conoscere. Ricordati SEMPRE che per un ospite queste cose sono spesso più importanti e prioritarie rispetto alla semplice partecipazione a delle attività organizzate. In fondo quando inviti un amico a casa tua, il massimo della cordialità e dell'ospitalità sta nel dirgli "fa come se fossi a casa tua". Questo non significa naturalmente che egli sia libero di svaligiarti il frigo, lasciare tutto in disordine o impicciarsi dei fatti tuoi, lo sai tu e lo sa lui. "Fa come se fossi a casa tua" significa in realtà: mettiti a tuo agio, rilassati, svagati, non pensare a niente. Nella nostra situazione il sorriso, il saluto e la chiacchiera hanno questo stesso significato. **Chi si rilassa, chi si sente a proprio agio, probabilmente sarà anche più disponibile al gioco ed alla partecipazione.**

È tutto chiaro? Siamo ben lontani dall'esaurire questi argomenti, che saranno ancora ripresi nei prossimi capitoli e dal tuo capo équipe in villaggio. SAMARCANDA spera intanto d'avere stimolato la tua curiosità e il desiderio di porti delle domande su te stesso e sugli altri.

Capitolo II

Regole di base

Non dettiamo queste regole per rovinarti la festa! SAMARCANDA le usa per imporre alcuni schemi di comportamento fondamentali che servono per mantenere una felice convivenza non solo fra i membri delle équipes ma tra tutti coloro che lavorano nel villaggio. Tali dettami ci identificano come un gruppo serio e professionale, e contribuiscono a renderci una squadra degna di fiducia ed ammirazione. Il rispetto di queste regole ci ha permesso, infatti, di guadagnare una grande stima nel settore. Pertanto **chi le infrange dimostra di non volere fare parte di questa squadra, di non apprezzarne il carattere e lo spirito**, perciò rischia di incorrere in provvedimenti.

I tuoi compagni

Le regole di convivenza sono molto importanti. Quando si vive così a stretto contatto, come in un villaggio, diventano ancora più importanti. In una situazione di convivenza obbligata sono addirittura fondamentali. Un comportamento spontaneo, un'abitudine innocua, possono diventare rilevanti se amplificati dalla vita di gruppo. **Bisogna cercare di essere un po' autocritici, di non invadere lo spazio altrui e di mettersi nei panni degli altri.**

- Se cerchi di abolire gli atteggiamenti estremisti a favore di una maggiore tolleranza ed elasticità, potrai fare accettare meglio il tuo punto di vista. È sbagliato costringere gli altri a vivere nel caos se sei disordinato, d'altra parte se il tuo compagno di camera vive in uno stato d'ordine maniacale, potrà imparare ad accettare un moderato disordine.
- Le regole della tolleranza e del rispetto si devono applicare in ogni situazione. Perciò tollera gli altrui difetti e rispetta le cose degli altri. Se si presenta un problema o un atteggiamento che ti infastidisce, affronta al più presto l'argomento con il diretto interessato, vedrai che la soluzione c'è, ed è sempre più semplice di quanto pensi. Renditi conto che spesso anche alcuni tuoi atteggiamenti infastidiscono gli altri, ed è sempre possibile raggiungere un compromesso.

Queste ti sembreranno delle regole banali, ma in realtà sono tra le più difficili da rispettare. Non è facile adeguarsi agli altri, né cambiare le proprie abitudini per adattare a quelle di persone che non conosci neppure!

La tua camera

Una delle situazioni alle quali è più difficile adattarsi è la condivisione di una camera. Abbiamo già stabilito quanto sia importante rispettare lo spazio altrui.

- Innanzi tutto devi ricordare che **la camera non è TUA**, ma di una struttura che ti ospita, quindi **non puoi farne ciò che vuoi**. SAMARCANDA ti vieta di appendere poster o fotografie tantopiù di dipingere dei murales, o modificare l'arredo. È opportuno che, prima di apportare qualsiasi cambiamento alla camera che ti è stata affidata (mobili, suppellettili, qualsiasi cosa) ti consulti con il tuo capo équipe.
- Cerca di **dividere lo spazio equamente**: non occupare due armadi con i tuoi vestiti per lasciare solo tre cassetti al tuo compagno di camera, neanche se lui è arrivato al villaggio un mese dopo di te!
- Può darsi che il tuo compagno di stanza non dica niente se lasci i tuoi calzini in ammollo nel bidet per una settimana. Magari non parla per timidezza o ha paura di ferirti. Se ti rendi conto di non essere il principe dell'ordine, **sforzati almeno di lasciare liberi e puliti gli spazi comuni**, e ogni tanto **chiedi al tuo compagno se qualche tuo comportamento lo infastidisce**.
- Il capo équipe ha ad ogni modo il dovere di controllare le camere con regolarità.

Non basta però mantenere l'ordine e la pulizia. Bisogna anche imparare a rispettare le abitudini e le esigenze altrui:

- Se il tuo compagno vuole riposare non costringerlo ad ascoltare i tuoi virtuosismi alla chitarra! In ogni caso, **prima di dedicarti ad attività rumorose**, sarebbe meglio **chiedere** al tuo compagno di camera **se lo disturbi**.
- In ogni caso ricorda che **NESSUNO estraneo all'animazione SAMARCANDA può entrare nella tua camera**, nemmeno la mamma!
- **Non si può** neanche **cambiare camera** senza l'autorizzazione del capo équipe.

Le coppie

"Beh, ma se io faccio entrare in camera mia un collega, allora non c'è problema!" dirai tu, invece il problema c'è. Devi sempre chiedere al tuo compagno se è d'accordo. Tanto più se fra voi c'è del tenero. Abbiamo toccato un tasto delicato, vale a dire "le coppie". È lecito trovare un compagno all'interno dell'équipe? Beh, nessuno può impedirti di innamorarti. Devi sapere che in un villaggio, e quindi in una situazione già di per sé insolita ed eccitante, è sempre molto facile lasciarsi prendere dall'atmosfera e innamorarsi. Assai di frequente, però, all'arrivo del primo problema, spesso nelle vesti di un ospite avvenente, che magari fa gli occhi dolci, si scatena il finimondo, con conseguenze che si ripercuotono su tutto il gruppo. **Ti consigliamo quindi di riflettere a lungo prima di intraprendere una relazione**. Noi speriamo che tu abbia la maturità necessaria per saper gestire i tuoi sentimenti e non "perdere la testa".

L'argomento "camere" e l'argomento "coppie", spesso si uniscono in una spinosa questione. Prima ancora che tu ponga la faticosa domanda SAMARCANDA ti dà la risposta: no, **non puoi portare il tuo "amore" nella tua stanza per dormire, né per riposare**. Il tuo compagno ha diritto alla sua privacy, e se deve dividere la sua camera con te, non puoi costringerlo a dividerla anche con il tuo "amore". Tantomeno vorrà rimanere chiuso fuori della SUA stanza (ebbene sì è anche sua), ad aspettare che voi soddisfiate la vostra naturale esigenza di stare un po' da soli!

Con gli ospiti

Toccheremo ora diversi argomenti che regolano quello che è comunemente chiamato "contatto". Il contatto non è un'entità astratta, ma il primo essenziale, fondamentale passo da compiere per la buona riuscita del nostro lavoro. **Il contatto serve per conoscere le persone, farle incontrare fra loro, invitarle a partecipare alle attività e ad assistere agli spettacoli, capire se il loro soggiorno sta andando nel migliore dei modi sia sotto il punto di vista dell'intrattenimento che alberghiero**. Un buon contatto rende immensamente più semplice ottenere il successo nelle varie attività. Fare contatto significa avere un pubblico partecipe e soddisfatto alle serate, una folta partecipazione a tutte le attività e soprattutto degli ospiti soddisfatti.

Abbiamo visto che gli ospiti vogliono la tua attenzione, ma non solo, vogliono anche la tua simpatia, vogliono conoscerti, vogliono instaurare una relazione, e con un contatto costante e attento, saranno soddisfatti.

Comunicare

Abbiamo già appurato quanto sia importante sorridere agli ospiti e salutarli. Ora vediamo come farlo:

- SAMARCANDA ritiene che, in presenza di ospiti sia indispensabile sorridere in maniera davvero continua. **Un sorriso comunica sempre cordialità, calore, disponibilità, e invita all'apertura rendendo più semplice la comunicazione**. Un bel sorriso mette anche allegria, chi è circondato

da persone sorridenti, automaticamente avrà voglia di sorridere, scatenerà così una reazione a catena che creerà un'atmosfera ricca di allegria e vivacità. Un sorriso diventa spiazzante in alcune situazioni: se un ospite con un diavolo per capello ti si avvicina pronto ad aggredirti con mille lamentele, magari anche giustificate, e tu lo accogli con un sorriso cordiale e sincero, probabilmente rimarrà disorientato. Sarà costretto ad esporre le sue opinioni con più calma e ad accogliere le tue ragionevolmente.

- Salutare è altrettanto importante. Bisogna salutare sempre tutti. All'inizio potrà sembrare difficile, o stupido, ripetere "ciao" o "buongiorno", ad ogni cosa che si muove, magari dieci volte di fila ... Eppure è importante farlo sempre. I motivi sono gli stessi elencati parlando del sorriso, anche se con il saluto andiamo un po' oltre. **Con il saluto, la nostra comunicazione passa da uno stadio semplicemente visivo (sorriso) ad uno verbale**, più intimo e chiaro, **esplicitamente diretto alla persona alla quale ci si rivolge**. Tanto più il saluto è accompagnato da gesti o da frasi cortesi o simpatiche quanto maggiori sono la sua efficacia e la profondità alla quale arriva. Ci sono tante possibilità anche per salutare: dal semplice sorridente "ciao", ad un allegro "buongiorno", a... tutto ciò che ti viene in mente! Qualunque parola è ammessa (tranne le volgarità) basta che sia originale, simpatica e spontanea. Se poi al nostro saluto aggiungiamo qualche parola amichevole può nascere lo spunto per una conversazione. Con il passare del soggiorno poi, sarebbe davvero bello aggiungere al saluto il nome dell'ospite che avrai conosciuto maggiormente via via che i giorni sono passati.
- Un luogo in cui la conversazione è molto importante è **il ristorante**. Va detto che non in tutti i villaggi ove è presente SAMARCANDA vige l'obbligo per i Joyner di mangiare seduti al tavolo con gli ospiti. La dove è possibile farlo spesso questa pratica è vista per alcuni come un peso. Può diventare invece un piacevole diversivo. Può essere divertente mangiare ogni giorno ad un tavolo diverso, conoscere persone nuove. È un modo per distrarsi un po' e rilassarsi. **Non sederti però in tavoli vuoti!** Tra l'altro, ostacoli il lavoro di maître e camerieri, suscitando la loro giusta ira. **Non ingozzarti in 30 secondi** per scappare ed evitare di chiacchierare! Piuttosto, se stai pranzando con qualcuno un po' troppo chiacchierone e dopo un'ora e un quarto ancora non riesci ad alzarti, puoi sempre trovare una scusa cortese e plausibile: nessuno te lo vieta!

Mentre a tavola e durante i momenti di puro contatto puoi lasciarti andare a lunghe conversazioni, durante i giochi o altre attività il "contatto" cambia. Innanzi tutto a tavola, al bar, sotto l'ombrellone hai a che fare con una persona alla volta, o al limite con un piccolo gruppo. Durante i giochi, i tornei, le lezioni, le ginnastiche, ecc. Devi intrattenere un gruppo più folto di persone, gli argomenti dovranno quindi essere d'interesse comune, e trattati brevemente.

- Naturalmente per quanto riguarda le lezioni, di qualunque tipo, **se sei un istruttore**, instauri un rapporto maestro/allievo (per quanto scherzoso), e quindi il dialogo diventa quasi un monologo, e tratta d'argomenti strettamente collegati alla lezione in corso. Devi saper anche divertire, sdrammatizzare le situazioni imbarazzanti e i fallimenti, e, se possibile, trattenerli alla fine delle lezioni per chiarire i dubbi degli allievi.
- **Nei tornei e nei giochi** è molto importante mantenere la calma. Una volta enunciate le regole, non puoi più ritrattare: creeresti un pericoloso precedente, e in futuro nessuno accetterebbe più le tue regole. Attenzione ai giochi a squadre, invita sempre alla sportività, se vedi qualcuno molto aggressivo, cerca di allontanarlo e di calmarlo, oppure, se hai una certa confidenza, puoi provare a scherzare con molto garbo, per allentare la tensione.
- **Arriva sempre in anticipo agli appuntamenti**. Non basta essere in orario. Arrivando in anticipo potrai renderti conto se c'è qualche problema, e correre ai ripari in tempo. Chi arriva in ritardo è un irresponsabile che manca di rispetto agli ospiti, ai suoi colleghi ed alla stessa SAMARCANDA!
- Per invitare la gente a giocare o a partecipare ai tornei puoi ricorrere a diversi stratagemmi. Un buon metodo è passare, ad esempio, in spiaggia, ombrellone per ombrellone per scrivere

sul tuo blocco i nomi di coloro che accettano di partecipare: molti sentiranno di aver preso un impegno e verranno all'appuntamento. Per i giochi puoi utilizzare anche richiami sonori e visivi, come ad esempio la sigla. Per i tornei puoi organizzare un "centro iscrizioni" accattivante in un luogo di passaggio. Qualunque stratagemma tu scelga, ricordati di **non limitarti a chiedere agli ospiti se vogliono partecipare ad un'attività**, sarebbe un approccio troppo freddo. **Fermadoti** qualche secondo in più **a chiacchierare potrai ottenere una partecipazione più intensa.**

- **I tuoi Social Network**, li dovrai gestire con responsabilità se vorrai trattare la tua esperienza in villaggio nei vari post. Devi tenere sempre presente che sia l'uso di hastag e tag che rimandano alla struttura che ti ospita o a SAMARCANDA, e più in generale i contenuti (immagini e testi) che posti, questi non potranno mai essere lesivi all'immagine che queste due realtà rappresentano.

A volte non si sa cosa dire.

- Le banalità sono sempre ottime per rompere il ghiaccio. Si può parlare del tempo, si può chiedere all'ospite come ha passato la giornata, se ha partecipato alle attività, se le ha gradite, che cos'altro vorrebbe fare... o anche un semplice: "come va la vacanza?" questi argomenti sono abbastanza neutri e adatti ad iniziare una conversazione. Di solito a questo punto l'ospite comincia a parlare e fare varie domande. Cerca sempre in ogni caso di non monopolizzare la conversazione, parlando solo di te e di quanto tu ami fare questo lavoro o altro. Il giusto bilanciamento della comunicazione, nel nostro caso, sta nel far parlare più l'ospite, metterlo in condizioni di "raccontarsi", è un pò come se tu avessi uno spazio d'ascolto dentro di te, dedicato a ognuno di loro.
- Parlare di calcio o di politica, o di questioni di forte impatto anche emotivo, (guerra, pandemia, no vax, religione, complottismo, crisi economiche, filosofie varie, ecc.) quando si hanno opinioni diverse, spesso conduce ad accese ed appassionante discussioni. Sarebbe meglio evitare questi argomenti. Se è l'ospite che inizia questo tipo di conversazione, è meglio cambiare argomento, anche se sei d'accordo.
- Spesso gli ospiti ti faranno delle domande personali, specialmente sui rapporti all'interno della squadra. Guardati bene dallo sfogare i tuoi risentimenti: l'ospite è in vacanza, magari vuole solo sentire un pettegolezzo estivo, e non gli interessano i tuoi sfoghi, molto probabilmente non è realmente interessato a questo tipo di vicende. **Chi fa trapelare eventuali problemi** che insorgono all'interno dell'équipe, o mette in giro troppi **pettegolezzi**, dà di se stesso (e quindi dell'intero team) un'immagine di **scarsa professionalità e serietà**. Chi assume questo comportamento è sempre ammonito **duramente**.
- Chi esprime cattivi giudizi riguardo ad esempio la direzione o il ristorante, o le strutture del villaggio, **causa**, con il suo atteggiamento, **gravissimi danni** a dette strutture ed alla SAMARCANDA. Per questo motivo tale comportamento è sempre condannato severamente, nei casi più gravi, addirittura con l'allontanamento.
- E se è un ospite a lamentarsi? Beh, se ha torto devi spiegargli con calma il tuo punto di vista. Ad esempio, se vuole ad ogni costo lasciare il suo bambino di due anni, nel miniclub di cui sei responsabile, dove sono ammessi solo i bambini dai quattro anni in su, gli puoi spiegare tranquillamente che all'interno del miniclub non sono previste strutture adeguate o che il bambino sarebbe in pericolo in mezzo alla banda scatenata che frequenta il miniclub, e che non c'è personale a sufficienza per seguire un bambino così piccolo in una situazione così pericolosa, e quindi non puoi assumerti un tale onere. Probabilmente il genitore, colpito dalla tua competenza e dal tuo senso di responsabilità, non andrà oltre. Se **esprimi con chiarezza e, soprattutto, con tranquillità le tue ragioni**, difficilmente potranno attaccarti ulteriormente.

- Lo stesso discorso vale se le lamentele sono rivolte, ingiustamente, ad un compagno o ad un altro settore del villaggio. Se hai la capacità e le informazioni per farlo, difendi e giustifica correttamente chi subisce l'attacco. Se no, puoi manifestare il tuo stupore, affermando che è la prima volta che senti una tale lamentela, e che la **riferirai personalmente al tuo capo équipe**.
- Quest'ultimo suggerimento, vale anche nel caso in cui la lamentela sia giustificata. Esiste, infatti, anche la possibilità che l'ospite abbia ragione, che qualcosa realmente non funzioni come dovrebbe. In alcuni casi è difficile negare, al limite abbozza e cerca di cambiare discorso. In ogni caso **non sostenere MAI una lamentela e cerca sempre di sdrammatizzare**. Non devi mai dare la possibilità agli ospiti di attaccarsi ad una tua affermazione, per quanto innocente, per sostenere una loro ipotesi.
- In qualunque caso, **se ti viene fatta una qualunque lamentela**, giusta o sbagliata, **riferiscila immediatamente al tuo capo équipe**, anche se credi di aver già risolto il problema. Se si spengono i possibili focolai tempestivamente, l'incendio non può espandersi, e si lavora tutti quanti in un clima più disteso!

Il personale di altri settori

Nel corso degli anni, gli animatori di SAMARCANDA sono sempre riusciti ad instaurare un ottimo rapporto di collaborazione con tutti i settori alberghieri (ricevimento, manutenzione, cucina, sala, pulizie, ecc.). Questo fatto ci ha sempre permesso di lavorare bene ed ha contribuito a costruire la stima professionale di cui godiamo in questo settore. Questo spirito di collaborazione è un po' una caratteristica del nostro stile di cui siamo orgogliosi e che intendiamo preservare.

SAMARCANDA ritiene indispensabile che tu impari a rispettare il lavoro altrui. **Questo significa essere sempre gentili con il personale e cercare di non ostacolare il lavoro altrui.**

- Ad esempio, evita di chiamare dieci volte il cameriere al ristorante per farti portare una posata, ma alzati e vagli incontro: apprezzerà il gesto. Se le donne delle pulizie devono pulirti la camera, fagliela trovare in ordine, senza biancheria intima sparsa al suolo, (o potranno rifiutarsi di pulirla).
- È un gran segno di rispetto anche ricordarsi di restituire gli oggetti presi in prestito. Ti può capitare di avere bisogno di 10 bicchieri, per un gioco, oppure di un trapano o di una scala per eseguire un lavoro di scenografia. Ebbene, **restituisci prontamente le attrezzature che ti vengono prestate**, probabilmente servono a chi te le ha date: dimostrerai rispetto, buona volontà e non ti saranno negate quando ne avrai ancora bisogno.
- Ricorda che gli **ospiti** sono clienti paganti, ed **hanno la priorità sui servizi della struttura**. Sia l'animazione sia gli altri settori sono lì per loro, quindi mostrati paziente se il bar e il ristorante sono affollati: probabilmente i baristi e i camerieri hanno mille cose da fare e non hanno certo bisogno di sentire un animatore che sbuffa e scalpita!
- **Non entrare negli spazi di lavoro altrui** (lavanderia, cucina, ecc.) a meno che tu non sia esplicitamente invitato a farlo. Certi spazi, per questioni igieniche, di sicurezza, o per semplici politiche gestionali, non ammettono l'ingresso di personale non autorizzato.
- **Considera la pulizia e la cura del villaggio, un obiettivo comune**, avvisando se noti qualcosa che necessita di manutenzione. Non fare finta di niente se i bagni comuni sono intasati, se la doccia della piscina non funziona, se qualcuno ha sporcato un vialetto, ecc.
- **Rispetta anche il tempo altrui**. Cerca, con i tuoi compagni, di non formulare richieste di qualunque tipo, andando dal personale uno per volta, ma compilate una lista giornalmente e consegnatela al capo équipe o alla persona da lui incaricata.
- Se fai amicizia con qualcuno del personale, ricordati di **mantenere un certo distacco professionale** durante il lavoro. Se, nell'intimità, sei abituato a chiamare il barista "Uè pirla!" evita di farlo quando è dietro al bancone, o comunque in pubblico: lederesti la sua immagine.

- Ricordati anche della regola di **non parlare delle problematiche interne all'animazione**. Ogni settore deve risolvere i propri problemi interni da sé. Rischieresti inoltre di danneggiare il lavoro dei tuoi colleghi, e di sembrare superficiale e poco professionale.
- Non alimentare attriti tra vari reparti del personale o nei confronti di capiservizio.
- Non parlare mai male di nessuno con nessuno. Vale lo stesso discorso fatto per gli ospiti. Se ti vengono fatte delle confidenze, tienile per te.
- E se qualcuno non rispetta il tuo lavoro? Mantieni la calma, se tu hai sempre rispettato il suo, allora sei nel giusto. Riferisci l'accaduto al tuo capo équipe: lui ha il potere per risolvere la questione. In ogni caso **non farti mai giustizia da solo**.

Ti ripeteremo spesso che fai parte di un gruppo, per questo motivo ogni tuo atteggiamento personale sarà automaticamente identificato, non come TUO ma come appartenente all'intero settore dell'animazione ed a SAMARCANDA. Perciò fai molta attenzione a quello che fai!

Capitolo III

Basta un'occhiata!

Siamo abituati ad affermare che "l'abito non fa il monaco" ma in realtà non è così. In realtà, se dobbiamo scegliere tra due cose, scegliamo anche in base al loro aspetto. In ogni momento della giornata la nostra mente classifica ciò che vediamo. Sicuramente in seguito cerchiamo di andare più in profondità. Facci caso, anche solo camminando per la strada tendiamo ad inserire le persone che vediamo in categorie ben definite: l'uomo in giacca, cravatta e valigia 24 ore è un impiegato o un dirigente, l'uomo con la tuta macchiata di vernice è un operaio edile, la ragazza in jeans e zainetto è una studentessa. In questo modo noi non valutiamo certamente ciò che uno è ma solo ciò che sembra. Spesso ci avviciniamo molto alla realtà. **L'immagine**, insomma, non è solo una questione di "moda", ma ci serve ad identificare noi stessi e gli altri, sancisce la nostra appartenenza ad un gruppo e, soprattutto, **è il primo mezzo che abbiamo per comunicare con gli altri**.

All'interno di un villaggio, dove la comunicazione deve essere immediata, **è molto importante che la tua immagine comunichi ciò che sei, ed è altrettanto rilevante che sia gradita a tutti**. SAMARCANDA ritiene fondamentale questo aspetto. Hai molti mezzi per utilizzare la tua immagine come mezzo di comunicazione.

Armati di senso di responsabilità, perché tutti i **tuo atteggiamenti si riflettono sull'intera équipe**, specialmente quelli negativi. Ricordati che sei un personaggio pubblico, e come tale sei sempre sotto gli occhi di tutti.

Il fascino della divisa

La divisa serve per differenziarti e far capire chi sei. Comunica qual è il tuo ruolo, e quindi, anche tutti i valori connessi a questo ruolo. I modelli ed i colori usati da SAMARCANDA per confezionare la tua divisa cercano di trasmettere i valori impliciti nell'animazione: allegria, gioia di vivere, spensieratezza, vivacità, apertura e libertà. La tua divisa serve anche **per far capire che tu appartieni ad un ruolo ben preciso**. Il ruolo di Joyner esercita un certo fascino sugli ospiti, perciò, indossando la divisa, sancisci la tua appartenenza a questa "élite", diventando soggetto esplicito di questo fascino. Definire così apertamente il tuo ruolo attraverso un'immagine visiva, serve anche a **renderti immediatamente riconoscibile** dagli ospiti e manifesta la tua disponibilità al dialogo ed al rapporto umano. In questo senso diventa un "servizio" vero e proprio. Per questa grande importanza che riveste, la tua divisa **implica anche delle responsabilità e quindi attieniti a queste regole**:

- attenzione agli atteggiamenti che assumi indossandola, perché saranno automaticamente considerati tipici dell'intera équipe;
- Ricordati di attenerti alla scaletta d'uso delle divise compilata dal tuo capo équipe;
- La divisa deve essere sempre pulita e stirata (non ti preoccupare troppo se non sai stirare, in estate spesso basta stendere bene i capi per avere un ottimo risultato);
- Usa la divisa in modo confacente (non annodare la felpa ai fianchi, non usare la maglia per riparare la testa, ecc.);
- Non indossare la divisa durante le prove degli spettacoli, né per compiere lavori in cui si può rovinare;
- Scrivi il tuo nome sull'etichetta;
- Attenzione a smarrirla ed a lasciarla incustodita;
- Lavala sempre a 30° e in ogni caso in acqua fredda.
- Abbina alla divisa una scarpa da ginnastica adatta nel colore e soprattutto MAI indossare ciabatte da spiaggia o infradito.

L'aspetto

Il tuo aspetto e i tuoi atteggiamenti vanno curati attentamente. In particolar modo, SAMARCANDA ti chiede di prestare attenzione a:

- Barba: una barba lunga comunica trascuratezza. Chi trascura il proprio corpo sembra una persona pigra, trasandata. **Avere un aspetto gradevole e ben curato** significa apprezzare e rispettare le persone che ci stanno vicine e che si rivolgono a noi. Barba ben fatta, capelli e unghie curati significano: "Ho rispetto per me stesso e per gli altri". Per questo motivo devi raderti tutti i giorni. Per i ragazzi che invece mantengono la barba, allora che questa sia ben curata e di una lunghezza moderata.
- Trucco: nessuno ti obbliga a truccarti o a non truccarti per niente. Durante il giorno, se stai molto al sole o in acqua, naturalmente è meglio lasciar perdere il trucco, che in tali condizioni potrebbe rovinarsi. Se passi la giornata all'ufficio club, in boutique, o in luoghi dalla stessa funzione, un trucco leggero ti darà un aspetto gradevole e curato. **Farai capire** alle persone che t'interpellano **che ami apparire al meglio** per loro e che sei una persona **scrupolosa e attenta**, insomma, affidabile. Anche un trucco molto pesante può essere negativo, perché appesantisce i tratti e invecchia, mentre è più confacente al tuo ruolo mantenere un aspetto fresco e giovanile.
- Occhiali da sole: sono utili, ma purtroppo **creano una barriera limitando notevolmente il potere della comunicazione**. Se parli con qualcuno devi permettergli di guardarti negli occhi. Quindi togli gli occhiali da sole quando chiacchieri, ma anche quando conduci un gioco, o una lezione. Sostituiscili quando puoi con un cappello con visiera. Se gli occhiali da sole sono anche da vista, allora li puoi tenere, ma non dimenticare di spiegare la loro funzione, quando parli con qualcuno, e di scusarti.
- Queste regole non ti proibiscono di concederti qualche stravaganza ogni tanto, ma che **sia sempre legata all'immagine di SAMARCANDA e nei limiti del buon gusto**.

10 in condotta

Attenzione ad alcuni atteggiamenti che si assumono specialmente nei momenti di relax. **Ricordati che fai parte di un gruppo, sempre sotto gli occhi di tutti, e che ogni atteggiamento che assumi sarà attribuito automaticamente a tutto il settore dell'animazione e a SAMARCANDA.**

- Lo "svacco": non assumere atteggiamenti oziosi nei luoghi pubblici, non sdraiarti sulle gradinate dell'anfiteatro, non "stravaccarti" sui divanetti della discoteca, non ti buttare sulle sdraio. **Questi atteggiamenti** non ti fanno apparire stanco, ma **indolente**, insomma, uno scansafatiche!
- Attenzione al linguaggio! Devi essere sempre comprensibile a tutti, quindi metti da parte il più possibile le espressioni dialettali, ma parla italiano. Non usare termini gergali, al di fuori di quelli che possono nascere spontaneamente all'interno del villaggio, e in questo caso, estendine l'uso anche agli ospiti, sentiranno di far parte di un'élite. **Soprattutto evita volgarità e parolacce**, NON sono indice di simpatia, ma di maleducazione. Anche se qualche individuo poco intelligente all'inizio può sembrarne divertito, le volgarità stancano presto.
- L'uso del cellulare in presenza di ospiti è vietato per gli stessi motivi chiaramente esplicitati nei punti sopra elencati. Se sei intento a guardare lo schermo dello smartphone non dai certo l'immagine di essere disponibile e operativo verso gli ospiti, anzi l'immagine che darai è di una persona intenta a prendersi del tempo per se stesso. Ciò non vieta di potersi appartare nei tempi consentiti in zone adibite esclusivamente all'équipe per consultare messaggi e fare chiamate.

Fumo, alcool, droga

Tre fattori che spesso sono sinonimo di vizio, di debolezza. Per questo motivo occorre stabilire alcune regole a riguardo.

- **Fumo: non si può assolutamente fumare durante le attività.** È segno non solo di scarsa serietà ma anche di gran maleducazione. Non fumare **mai** se puoi dare fastidio a qualcuno. Non puoi fumare nemmeno nelle camere, **né negli spazi comuni** (costumeria, palco, ufficio club, ecc.). È ancora peggio, però, fumare quando si sta insieme a un ospite. Chi fuma offre un'immagine di sé in contrasto con quella del Joyner: sembra che trascuri il proprio corpo, che si renda sgradevole agli altri. Fai molta attenzione, quindi, all'atteggiamento che assumi fumando. È una buona regola evitare il più possibile di fumare, tra l'altro ci si guadagna anche in salute!
- **Alcool: assolutamente vietato abusarne.** È opportuno, invece, farne un uso moderato, anche a tavola, e **se bevi, fallo in compagnia degli ospiti.** Chi beve da solo, sembra triste e anche un po' dissoluto. Un brindisi in allegria invece non si può rifiutare. Se stai ballando in discoteca, e devi fermarti per bere perché non ce la fai più, dissetati con un po' d'acqua, che reintegra i liquidi persi meglio di un bicchiere di birra! Gli ospiti possono bere la birra direttamente dalla bottiglia, tu non puoi. **Absolutamente vietato ubriacarsi!** La tua maturità si vede anche da come ti sai controllare, perciò chi si ubriaca dimostra di non essere in grado di affrontare un lavoro che richiede un gran senso di responsabilità, come quello del Joyner.
- **Droga: vietato usare o possedere qualsiasi tipo di sostanza stupefacente. Chi lo fa, sarà immediatamente allontanato dal villaggio e, nel caso, perseguito a norma di legge.**

Avrai capito quanto ci teniamo che tu rispetti i regolamenti. Non lo facciamo per impedirti di divertirti, ma solo, e non ci stancheremo mai di ripetertelo, per farti capire che tu non sei un Pinco Pallino qualunque, che si aggira per i viali del villaggio, ma che **hai un ruolo di gran responsabilità.** Sei responsabile non solo verso te stesso ma anche verso i tuoi colleghi, la struttura in cui lavori, e verso SAMARCANDA.

SAMARCANDA ti ha scelto perché ti ritiene abbastanza maturo da riconoscere le responsabilità che comporta questo lavoro.

Capitolo IV

Alla conquista del villaggio

Adesso parleremo di come si attuano alcuni momenti d'intrattenimento. Questi argomenti saranno trattati in maniera generale, anche perché ogni struttura presenta esigenze diverse, e toccherà quindi al tuo capo équipe guidarti nelle specifiche situazioni. Noi ti daremo solo degli "strumenti universali", gli indispensabili "accessori" te li fornirà lui.

L'accoglienza degli ospiti

Alcuni committenti di SAMARCANDA hanno sviluppato un'interessante ricerca dalla quale è risultato che il momento dell'accoglienza, quindi il "primo contatto", determina in maniera decisiva il gradimento dell'ospite nei confronti della struttura. Vale a dire che, una prima impressione positiva, produce, nella maggior parte dei casi, un giudizio complessivo positivo, d'altronde, una negativa ne produce uno negativo!

Che cos'è quindi l'accoglienza, e come deve essere fatta? Innanzi tutto l'accoglienza (o ricevimento), è quel momento, di solito con cadenza settimanale, in cui si ricevono i nuovi ospiti che arrivano e si salutano coloro che partono. Indipendentemente dagli strumenti che il tuo capo équipe sceglierà per svolgere questo compito devi conoscere alcuni dati essenziali.

A chi serve l'accoglienza? E come deve essere fatta?

Serve a te perché permette di conoscere immediatamente un gran numero di persone, di farti conoscere da loro, di informarle riguardo le attività programmate per la settimana.

Serve agli ospiti perché si sentiranno subito bene accettati, accolti in un ambiente non ostile ma, al contrario, amichevole e coinvolgente. Serve alla struttura perché permette di diluire gli ingressi nelle camere e di smaltire in maniera più leggera il lavoro della reception, delle donne delle pulizie e della manutenzione...

- Quando gli ospiti arrivano, sono nervosi e stanchi per le fatiche del viaggio, quindi spesso avrai a che fare con persone irritabili e scontrose, che non hanno nessuna voglia di chiacchierare né di ridere alle tue battute! Inoltre si sentiranno spaesate perciò non vanno aggredite immediatamente con scherzi e battute. È opportuno che il **primo approccio sia più delicato**, abbiamo già appurato che un **sorriso** ed un **saluto** abbattano le barriere... dunque, perché non partire così?
- Dopodiché **Presentati**, l'ospite sarà felice di dirti il suo nome, e se riuscirai a ricordartelo lo farai felice (gli avrai dato la tua attenzione).
- Spesso in questo frangente gli ospiti ti chiederanno "che cosa si fa qui?", SAMARCANDA ti raccomanda di **imparare perfettamente a memoria tutti gli orari delle attività e la programmazione delle serate. Non farti cogliere impreparato!** Puoi anche aiutarti con un promemoria.
- In ogni caso **non dimenticare di invitare gli ospiti ad assistere alla serata di presentazione** o altro titolo in caso sia programmato uno show non incentrato sulla presentazione dei servizi.
- Questo primo momento ti può essere utile per scoprire che tipo di clientela sarà presente nei giorni successivi. Potrai cominciare, ad esempio, a prendere contatto con i bambini per invitarli al miniclub, oppure potrai capire quanti sono interessati, ad esempio, alle lezioni sportive ecc.

In giro per il villaggio

Ora ti spiegheremo come sono utilizzate alcune strutture del villaggio in funzione dell'intrattenimento.

È opportuno che tu sappia a quali attività sono destinati determinati luoghi. Le funzioni di alcune strutture come ad esempio del miniclub, così come dei campi sportivi sono ovvie, ma sapresti descrivere quali attività si possono svolgere, ad esempio, in spiaggia?

Naturalmente anche questo è un discorso molto generale, poiché ogni villaggio ha strutture ed esigenze diverse.

Piscina e spiaggia

Questi sono i due luoghi più frequentati durante il giorno (a meno che, naturalmente, il tuo villaggio non si trovi in montagna) e nei quali possono svolgersi diverse attività d'animazione. In spiaggia, ad esempio, oltre ad alcune lezioni sportive (sport di mare, appunto), si possono realizzare attività come giochi, tornei, lezioni di fitness e balli fuori e dentro l'acqua, o addirittura sfilate, promozioni di spettacoli e, naturalmente, contatto. La piscina, oltre alle lezioni di nuoto si possono svolgere anche lezioni di fitness in acqua, balli, giochi, eventi, ecc. In entrambi questi luoghi la tendenza è quella di alternare momenti di relax e di rispetto della quiete degli ospiti a momenti invece più votati al divertimento e ad attività musicali e coinvolgenti come citate sopra.

Ricordati che sia durante le attività sia nei momenti di pausa, devi sempre badare alla tua immagine:

- In spiaggia se ti fermi **sotto un ombrellone** non ti buttare a terra, ma **mantieni sempre un certo contegno**.
- Se il tuo capo équipe ti accorda il permesso di togliere la **maglietta della divisa**, cerca di **riporla con cura** in un posto sicuro, non l'accartocciare, non la legare in vita e non la posare in luoghi dove si possa bagnare o riempire di sabbia. **La salsedine e il cloro possono rovinare i colori delle magliette**.
- Se passi tra gli ombrelloni per fare contatto, cerca di intrattenerti con tutti e non solo con le/i "bonazze/i". Distribuisci **equamente** il tuo tempo fra tutti gli ospiti. **Quelli che ancora non conosci, sono quelli che hanno più bisogno d'attenzioni!**
- In piscina **non ostacolare il lavoro dell'assistente bagnanti**, è segno di rispetto non solo nei suoi confronti ma nei confronti dell'intera struttura. Sarebbe bene, anzi, **avvisare** il bagnino dei giochi che andrai a fare e **rispettare** le eventuali **norme di sicurezza** che ti darà. **Non prendere mai l'iniziativa** se si tratta di fare tuffi, gavettoni e scherzi, ma anzi, **scoraggia** queste pratiche.

Buon appetito

Il "buon appetito" è quella pratica per la quale si accolgono gli ospiti all'ingresso del ristorante. Può avvenire in svariati modi, secondo le esigenze della struttura. Può diventare un pretesto per pubblicizzare, con costumi e trucco, lo spettacolo in programma, o può essere arricchito da un sottofondo musicale, o essere utilizzato come uno spazio autonomo d'intrattenimento, con giochi, scherzi e micro spettacoli. SAMARCANDA suggerisce che in alcuni villaggi siano gli stessi Joyner a controllare gli ingressi al ristorante. Questo è un compito che l'équipe svolge per avere un pretesto per stare davanti all'ingresso del ristorante, non deve essere, quindi, eseguito meccanicamente, ma con le consuete caratteristiche di cordialità e simpatia.

Al ristorante

- Quando entri al ristorante, con o senza "buon appetito", ricordati di fare un breve **passaggio fra i tavoli** per salutare gli ospiti, facendo, però, **attenzione** a non ostacolare il lavoro dei camerieri.
- **Non entrare al ristorante prima degli ospiti**. Non ti tuffare in sala alle 12,30 quando ancora non c'è nessuno. Aspetta che il ristorante si riempia un po', in modo da poterti sedere con gli ospiti. Non va bene nemmeno andare a mangiare molto tardi. Nelle strutture dove l'équipe

mangia in tavoli riservati non in presenza degli ospiti gli orari dei pasti saranno dettati dal capo équipe.

- Fai in modo che il tuo **abbigliamento** sia sempre **adatto** alla situazione. Se sei accaldato, rinfrescati prima di entrare al ristorante. Specialmente **alla sera**, fai attenzione a **curare** maggiormente la **tua immagine**, non entrare abbigliato da spiaggia!
- Evita di fare, arbitrariamente, confusione. Si possono proporre brindisi solo se la direzione lo permette, oppure in occasioni speciali (compleanni, anniversari, feste, ecc.). In ogni caso, ricordati la regola della nonna: "un bel gioco dura poco". **Non strafare**, sembreresti megalomane, potresti stancare ed **infastidire** coloro che non sono direttamente interessati all'avvenimento. **Il ristorante non è il mercato del pesce**, quindi limita le esternazioni a voce troppo alta al minimo indispensabile. Si può essere simpatici anche senza urlare!

La sigla

Prima di quasi tutte le attività e spesso anche alla loro conclusione, scatta la sigla.

La sigla è un **segno di riconoscimento**, un **motivo distintivo** dell'animazione. **Caratterizza** proprio una specifica azienda in uno specifico villaggio. È come un **marchio di fabbrica**, che, nello spazio di pochi minuti, **presenta e svela gli elementi caratteristici** di SAMARCANDA.

Perciò la sigla riveste **un'importanza fondamentale** per l'immagine a lei legata. Quindi:

- Deve essere ballata all'inizio e/o alla fine delle attività. La sigla serve da **richiamo**, rappresenta un **momento d'unione**, di puro **divertimento**, ma rappresenta anche un **saluto**, un modo di **ringraziare** coloro che sono intervenuti. Deve diventare veramente qualcosa di divertente, **qualcosa che non si può proprio perdere**. Non basta che sia bella ed orecchiabile, ma deve **associarsi ad un'immagine di allegria, di brio**. Tu devi **contribuire** a creare ed a trasmettere questa immagine.
- Gli ospiti in genere vogliono imparare a ballare la sigla. Se puoi, insegna a ballarla facendo capire che è facile e tutti ci possono riuscire.
- Essendo un importante mezzo per comunicare l'immagine dell'animazione SAMARCANDA è fondamentale **ballarla tutti allo stesso modo** (nei limiti del possibile). È il simbolo dell'animazione, se tutta la squadra balla allo stesso modo (con gli stessi movimenti sincronizzati, con la stessa energia), darà **un'impressione d'unità**.
- **Sorridi** sempre durante la sigla. Puoi anche cantarla, sempre sorridendo. Il sorriso, come sempre, comunica la tua allegria ed in questo caso anche il piacere che provi ballando.
- La sigla è un importante mezzo di comunicazione: **è una valanga** grazie alla quale devi trasmettere la **tua energia** a coloro che ti guardano! Il coreografo ti suggerirà i mezzi più appropriati perché questo avvenga: ascoltalò!
- Quando **entri in scena** per ballare la sigla, fallo con **rapidità** ed **energia**: anche il tuo ingresso fa parte della sigla!
- Sia che tu **balli in prima sia in seconda fila, non ci deve essere differenza**: non è vero che se sei dietro non ti vede nessuno! La tua energia (o la sua mancanza) si vede anche se davanti a te ci sono altre 5 persone!
- Non è vero che gli ospiti guardano solo i più bravi, o quelli che stanno in prima fila! Di solito ogni ospite sceglie 2 o 3 animatori da guardare, sul palco. Questo significa che ciascuno di voi, durante la sigla, ha la sua fetta personale di pubblico: attenzione, **tu sei responsabile** per quelle persone che hanno scelto di guardarti! Fai del tuo meglio!

Il palco e le sue regole

Il palco è quel luogo magico le cui tavole tutti sogniamo di calcare per esprimere le nostre ambizioni artistiche! Chi non desidera, infatti, divenire parte di quel magico mondo che ogni sera ci può donare istanti carichi di fascino e di magia?

Calcare le tavole del palcoscenico non è però tanto semplice e richiede **preparazione**.

Il successo di uno spettacolo è dovuto ad un insieme di fattori: alla bravura dei tecnici e degli artisti (coreografo, costumista, scenografo, tecnici audioluci e video, ecc.), alle capacità degli attori e dei ballerini, ai testi ed alle musiche scelti, al talento del regista, alla simpatia che si esprime.

Ti abbiamo già spiegato che non tutti coloro che noi, per comodità, definiamo "Joyner" lo sono anche giuridicamente. Questi ultimi **non sono obbligati** dal loro contratto con SAMARCANDA a salire sul palco, tranne che per la serata saluti, le sigle e la presentazione. **Se prendono l'impegno** di partecipare in ogni caso agli spettacoli, per loro puro diletto, **devono portarlo sino in fondo**, partecipando con dedizione alle prove ed a tutte le serate.

Le prove

Le prove sono la parte più stancante da affrontare per la preparazione di uno spettacolo, ma anche una delle più divertenti.

- Durante le prove, il tuo compito è quello di **seguire con attenzione, concentrazione e impegno le indicazioni che il regista e il coreografo ti forniranno**.
- Fai molta attenzione a **non eccedere in commenti inutili** o in **atteggiamenti che comportano perdite di tempo**, spezzaresti il ritmo e la concentrazione di tutti! Ricordati che una prova affrontata con serietà ed applicazione è meno lunga e più redditizia. Questo non significa che non ci sia mai spazio per una risata (anzi, a volte contribuisce a spezzare la tensione ed aiuta a rilassarsi ed a considerare il palco come un luogo naturale).
- Ricordati inoltre di **rispettare il lavoro del regista e del coreografo, senza interromperli nelle loro spiegazioni e, soprattutto, senza sbuffare**. Sbagli se credi che non sappiano che sei stanco, che hai lavorato tutto il giorno, anche loro lo hanno fatto, magari in un modo un po' diverso dal tuo, e stanno solo cercando di costruire una rappresentazione di buona qualità. Se sei un **coreografo**, d'altra parte, cerca di arrivare sempre **preparato alle prove**, con le musiche pronte e le coreografie già studiate, cerca di improvvisare il meno possibile e adeguati alle esigenze del regista e/o del capo équipe.
- Non sentirti svilto se ti si affidano solo parti di secondo piano. In un pezzo teatrale ogni ruolo riveste la sua importanza. **Non esistono piccole parti**, solo piccoli attori! Se il regista ti affida una parte è perché quella parte è utile ai fini dello spettacolo, se l'interpreterai con professionalità e impegno, potrà rendere quanto una parte più importante. Spesso una sola battuta recitata con carattere ha un effetto maggiore di un'ora di monologo... e poi, uno spettacolo funziona se tutte le parti che lo compongono operano in armonia, anche quelle più piccole.
- Se la costumista richiede la tua presenza per **provare i costumi di scena**, vai al più presto da lei in modo che possa correggere eventuali imperfezioni in tempo per la prima dello spettacolo.
- **Studia** la tua parte alla perfezione. Non c'è niente di più brutto che vedere un attore che tentenna!
- SAMARCANDA pretende la tua puntualità in ogni occasione. Arriva **puntuale** alle prove. È un segno di rispetto verso i tuoi compagni.
- **Non** salire mai sul palco con la gomma da masticare in bocca. Né alle prove, né, naturalmente, durante lo spettacolo!
- Ricordati di **indossare abiti adeguati**. Durante le prove non mettere mai la divisa, perché si potrebbe rovinare. Adotta comunque un **abbigliamento comodo**, adatto al movimento ed alla danza (niente ciabatte, scarpe col tacco, gonne strette, ecc.). Non si prova a torso nudo.
- Se in questo momento sul palco non tocca a te provare, e vuoi guardare i tuoi compagni, fallo pure, ma ricordati di **non disturbare**. Rispetta lo sforzo che stanno facendo per imparare la parte, e non spezzare la loro concentrazione.

Dietro le quinte

Prima dell'inizio dello spettacolo scenografo e costumista avranno già approntato gli strumenti che serviranno per la serata.

- **Arriva sempre puntuale** all'appuntamento dietro le quinte.
- **Leggi con attenzione la scaletta**, anche se credi di conoscere lo spettacolo a memoria: potrebbero esserci state delle variazioni, o magari la tua memoria non è così perfetta!
- **Guardati bene dallo spostare qualunque oggetto**: potresti sconvolgere un ordine programmato dallo scenografo, compromettendo la riuscita della rappresentazione.
- **Nel retroscena e in costumeria è vietato fumare.**
- **Non fare entrare** dietro le quinte **nessuno estraneo all'animazione**: il retroscena ed il palco sono spazi privati dell'animazione, così come le camere!
- **Non buttare a terra i costumi** che ti toglia, ma appoggiali con cura su una sedia o consegnali alla costumista.
- Alla fine dello spettacolo, **rimetti in ordine i costumi e gli accessori** esattamente dove li hai trovati, o secondo le indicazioni della costumista. La costumista non è una governante!
- Se utilizzi materiale per truccarti e struccarti, **riponilo sempre** dopo l'uso e non buttare a terra l'ovatta che usi per struccarti.
- Indossando i costumi di scena è vietato fumare anche nelle zone fumatori adiacenti il teatro.
- Quando non sei in scena, **evita di parlare ad alta voce**, i teatri hanno un'acustica molto particolare e rischi di disturbare la rappresentazione.
- **Presta attenzione a quello che succede in scena**, per non sbagliare entrate.
- **Lascia libero il passaggio** a chi deve entrare in scena.
- **Evita**, prima, durante e dopo lo spettacolo, **di fare commenti sgradevoli** su quei tuoi compagni che magari sbagliano, ma incoraggiali comunque sempre. Tutti possono sbagliare, specie in situazioni emotivamente coinvolgenti!

In scena

- Lo **scopo principale** di uno spettacolo è di **comunicare**. Si sta sul palco per trasmettere qualche cosa al pubblico. Non solo per soddisfare se stessi!
- Quando sei in scena, **concentrati su quello che accade intorno a te**. Non perdere il filo: spezzaresti il ritmo!
- Dato che è difficile che tu sia un attore professionista, un ottimo modo per avere successo è quello di **farti conoscere**. Avrai notato che è molto più divertente vedere sul palco persone che conosci piuttosto che degli sconosciuti, anche gli ospiti la pensano così, perciò, **più contatto fai, più successo hai sul palco!**
- Le **serate giochi** e le **serate ospiti** e tutte quelle serate in cui il **pubblico è coinvolto direttamente**, sono **importanti tanto quanto il nostro spettacolo, se non di più**, perché in queste situazioni gli **ospiti** diventano **protagonisti**. Anche loro, come te, non vedono l'ora di salire sul palco, o di vedere i loro parenti ed i loro nuovi amici sotto i riflettori! SAMARCANDA ti suggerisce di dare **grande importanza all'evento** ogni volta che un ospite sale sul palco.
- Esiste una lunga serie di **regole tecniche** da rispettare sul palco (non impallare, non parlare sopra agli altri, rispetta lo spazio altrui, ecc.), sarà **compito del tuo capo équipe** illustrartele tutte nel dettaglio.

Dopo lo spettacolo

Dopo lo spettacolo gli ospiti non vogliono andare subito a letto! Vogliono concludere la serata in bellezza e spesso in quella mezz'ora dopo lo spettacolo riescono a lasciarsi andare in balli e momenti di massimo coinvolgimento. Spesso in questi momenti si concretizzano nuovi avvenimenti: ci possono

essere momenti di spettacolo, giochi, spaghettate, intrattenimenti musicali, balli, feste a tema, e tutto ciò che il tuo capo équipe ritiene opportuno.

- In molti villaggi la serata prosegue in discoteca, nella zona bar o addirittura direttamente nell'anfiteatro senza soluzione di continuità.
- Nel caso tu non abbia particolari mansioni in questi frangenti, SAMARCANDA richiede in ogni caso la **tua presenza, fino al momento indicato dal capo équipe. Non** si tratta di **lavoro** vero e proprio, infatti in questo momento tu non rivesti **nessun ruolo** particolare, non hai delle mansioni specifiche, si tratta, invece, di **mettere in pratica l'animazione vera e propria**, essere quindi attivi nel coinvolgere gli ospiti in quello che accade. Se è in atto una festa da ballo agevolare il riempimento della pista invitando le persone a ballare e poi ballando con loro. Se è un evento sportivo dove si compongono delle squadre, favorire la partecipazione degli ospiti, fare il tifo, insomma essere sempre attivi e attenti a ciò che viene detto al microfono e a ciò che la serata offre. Ricordati sempre che in questi momenti di divertimento collettivo spesso ci si fa trasportare dal contesto leggero e coinvolgente ma tu sei sempre un Joyner e non un ospite, quindi vivi la tua partecipazione sempre considerando che hai un ruolo attivo e funzionale alla riuscita dell'evento in corso.

Capitolo V

Ultimi consigli ...

Il riposo

Il tuo giorno di riposo è molto importante, perché ti serve per recuperare le energie e per fare tutte quelle cose che non hai mai tempo di fare. Puoi sfruttare il tuo giorno libero come più ti piace, ma, anche in questo caso, esistono alcune norme che devi conoscere:

- Se ti allontani dalla struttura avvisa il tuo capo équipe e ricordati di rientrare in tempo per gli orari indicati.
- Se, invece, decidi di rimanere all'interno del villaggio, **devi comportarti in ogni caso secondo le regole**. Questo significa che se vai in spiaggia, devi stare insieme agli ospiti, quando vai al ristorante ti devi sedere con loro se è previsto nel tuo villaggio, devi indossare la divisa, ecc.

Gestire le proprie energie

È molto importante saper gestire le proprie energie. All'interno di un villaggio è facile farsi prendere dall'entusiasmo e dal clima "vacanziero". Tu però non sei in vacanza, e per lavorare hai bisogno di molta energia. Quindi:

- Cerca di non dormire due ore per notte. Non è vero che tanto ci sei abituato. Magari a casa ogni tanto lo fai, ma, probabilmente, il giorno dopo non devi far giocare 70 bambini scatenati, arbitrare un torneo di calcio e ballare in un musical! È umanamente impossibile sopravvivere e contemporaneamente rimanere sani di mente riposando così poco! Quindi, cerca di sfruttare al massimo i momenti di riposo che hai a disposizione. Questo non significa mangiare in 30 secondi per correre a letto dopo pranzo, e nemmeno saltare il pasto! **Se non riposi adeguatamente rischi di compromettere il tuo lavoro e la tua immagine**. Se caschi dal sonno, non riuscirai a mantenere la concentrazione necessaria per portare a termine i tuoi compiti. Per mantenere le energie, hai bisogno anche di **un'alimentazione corretta**. **Non saltare mai i pasti**, nemmeno se a casa lo fai. Il tuo lavoro, infatti, richiede molte energie, e devi introdurre cibi che possano fornirte, senza appesantirti. Benissimo frutta e verdura, che hanno proprietà rinfrescanti e contengono molte vitamine e minerali, molto utili specie se fa caldo. La pasta, il pane e il riso, se non sono conditi eccessivamente, non fanno ingrassare ma, anzi, ti forniscono una buona dose di carboidrati e amidi, che ti danno energia immediatamente disponibile e non t'appesantiscono. Anche le proteine sono importanti (carne, uova, latticini, pesce, legumi), specialmente se pratichi un'intensa attività fisica. È una buona regola **non eliminare alcun alimento, ma mangiare un po' di tutto**. **Non fare strane diete, e non saltare i pasti**. Per **non ingrassare** è sufficiente **evitare di abbuffarsi** ed evitare alimenti eccessivamente ricchi di grassi. Bevi molta acqua durante il giorno. Con il caldo e l'attività si perdono molti liquidi. Per non rischiare la disidratazione né colpi di calore ricordati di bere spesso.
- Niente eccessi. L'organismo non reagisce bene alle esagerazioni. La tua maturità si vede anche da come sai regolarti, dimostrandoti equilibrato.

Partecipare alle attività commerciali

Le attività commerciali sono una parte vitale del sistema dell'animazione. Tuttavia non in tutte le strutture dove opera SAMARCANDA sono presenti. Esse comprendono: la vendita di gadget legati all'immagine dell'intrattenimento SAMARCANDA e della mascotte Flinky (ecc.), la vendita di capi d'abbigliamento presso la boutique, la vendita di fotografie, le lezioni private sportive, la realizzazione di giochi a premi come tombole e lotterie.

Se verrai chiamato a partecipare a queste attività ricordati che sono molto importanti e meritano tutta la tua dedizione, ecco alcune nozioni di base.

- Tombole e lotterie sono delle attività veramente gradite agli ospiti, perché permettono loro di partecipare attivamente, ma senza fatica, ad un semplice gioco collettivo; consentono di vincere dei premi concreti, a volte molto appetibili.
- Se il tuo capo équipe ti propone di vendere le cartelle della tombola, ricordati che questa attività ti può fruttare delle entrate economiche. Infatti è prevista per te una percentuale sulle vendite.
- Le cartelle non vanno imposte agli ospiti, ma proposte. È sbagliato avventarsi sugli ospiti, penserebbero che tu veda in loro solo un'opportunità di guadagno! Di solito gli ospiti vogliono acquistare le cartelle per partecipare alla tombola (o alla lotteria), il tuo compito è quello di "avvicinarli" come di consueto e proporre loro l'acquisto del maggior numero possibile di pezzi! D'altronde, più cartelle si possiedono maggiori sono le possibilità di vincere!
- Ricordati che sei un animatore, non un piazzista, perciò, non ti avvicinare agli ospiti solo per vendere! Prima, saluta e fai due chiacchiere!
- Gli **istruttori sportivi** hanno il compito di offrire agli ospiti la possibilità di partecipare a **lezioni private**. Se sei un istruttore anche in questo caso ricordati che non sei un piazzista, quindi non vagare agli ospiti alla ricerca di possibili acquirenti. Al contrario, attraverso un buon contatto, cerca di capire chi potrebbe essere interessato a perfezionare la propria tecnica o ad avvicinarsi ad uno sport. È possibile che molti di coloro che già frequentano i corsi collettivi, vogliano approfondire lo studio in privato. Sta a te proporre, con piglio professionale, le tue lezioni private.

Ordine del giorno e scalette

Ogni giorno il tuo capo équipe provvederà a comunicare (in varie modalità: es. gruppo whatsapp) l'ordine del giorno e affiggerà dietro le quinte prima dello spettacolo le scalette:

- L'ordine del giorno indica tutti i compiti che ciascun animatore deve svolgere durante il giorno. Il capo équipe lo compila per te. Leggilo. Non esiste nessuna giustificazione per chi manca ad un appuntamento per non aver letto l'ordine del giorno!
- Le scalette sono solitamente affisse in vari punti del palco per ricordare l'ordine delle scene di uno spettacolo. Il capo équipe le compila per te. Leggile. Non esiste nessuna giustificazione per chi sbaglia un'entrata in scena per non aver letto le scalette!

La cartellonistica

I cartelli che vengono affissi per informare gli ospiti a proposito delle attività, sono un vitale mezzo di comunicazione perciò ricorda:

- Tutti i cartelli rappresentano delle comunicazioni ufficiali. Sono dei veri e propri documenti, perciò ciò che vi è scritto deve essere rispettato.
- In caso si debbano apportare variazioni al programma, non si devono cambiare i cartelli; si devono, invece, mantenere i cartelli originali, affiggendo al loro fianco un ulteriore avviso che comunichi la variazione.
- I cartelli che variano vanno affissi la sera prima (es. la locandina dello spettacolo)

Le attività

Vogliamo offrirti un promemoria con i suggerimenti fondamentali per la realizzazione di ogni attività.

Miniclub

- È necessario che i bambini vengano iscritti al miniclub attraverso un modulo che verrà spedito dalla sede nel quale i genitori dovranno indicare: nome e cognome del bambino, età (o data di nascita), numero di camera, eventuale numero di cellulare dei genitori, altre indicazioni che ti possono essere utili (permesso per fare il bagno, allergie, permesso per rientrare in camera da solo, ecc.).
- Non dimenticare di far firmare i moduli dai genitori!
- Devi organizzare un'accoglienza accattivante per i bambini.
- Informa i genitori delle attività, anche attraverso un programma da affiggere presso il miniclub. In caso si presenti un'emergenza, non perdere la calma e cerca subito aiuto. Avvisa tempestivamente i genitori.
- È essenziale creare degli spettacoli con i bambini. Non li stressare troppo con prove lunghe, l'attenzione dei bambini è di breve durata. Piuttosto, dividili in gruppi, secondo le esigenze dello spettacolo, e falli provare separatamente. Non occorre che i bambini siano perfetti sul palco, ma che si divertano!
- La baby dance è un'attività molto importante. Vi partecipano anche coloro che non frequentano il miniclub. La baby dance è un momento di puro divertimento... anche per chi l'osserva. Fai in modo che sia sempre allegra e soprattutto una bomba di energia ! In questo importante momento serale una protagonista assoluta è sempre la mascotte Flinky (o altre mascotte che in alcuni villaggi la sostituiscono) che deve essere interpretata da chi indossa il costume e da chi ne organizza le uscite e le coreografie come un elemento fondamentale dell'intrattenimento SAMARCANDA.
- Arriva sempre in anticipo al miniclub, in modo da poter sistemare l'ambiente per accogliere i bambini.
- La sicurezza dei bambini deve essere sempre al primo posto. Ogni cosa che si organizza, ogni spostamento da e per il mini club, deve preservare la sicurezza di ogni bambino. Per questo occorre, come prima regola, contare e fare l'appello dei bambini a ogni punto di arrivo.
- Ogni Villaggio è dotato di procedure di sicurezza che regolamenta questo settore, sarà il tuo capo équipe a fornirtele.

Lezioni sportive

- Ricordati di raccogliere le iscrizioni, ti serviranno per poter agilmente dividere i partecipanti in principianti ed esperti, e per sapere sempre quanti iscritti hai, di settimana in settimana.
- Cerca di insegnare divertendo, senza essere troppo duro, specialmente con i principianti. Ricorda loro che se vogliono perfezionarsi, tu sei disponibile per lezioni private.
- Arriva sempre in anticipo sul luogo della lezione, in modo da poter preparare le attrezzature e accogliere convenientemente i partecipanti.
- Cerca di comunicare agli intervenuti la passione per lo sport. Se ami il tuo sport, non ti sarà difficile!
- SAMARCANDA ti chiede di rispettare sempre le norme di sicurezza relative alla tua attività.
- Organizza settimanalmente, gare, giochi e/o tornei relativi al tuo sport.
- Coinvolgi i partecipanti alle lezioni anche in altre attività, per rinsaldare l'unità del gruppo (partite libere, tornei ess.).

Fitness e balli

- Arriva sempre in anticipo, in modo da poter approntare le attrezzature.
- Prepara in anticipo le musiche. Non c'è niente di più antipatico che dover aspettare che l'insegnante scelga le musiche!

- Fai in modo che tutti possano partecipare alle lezioni. Raramente i partecipanti sono allenati, quindi non esagerare con la difficoltà!
- Esegui il giro della piscina o della spiaggia (o del luogo dove è programmata l'attività) per invitare gli ospiti prima dell'inizio della lezione.
- Concludi la lezione con la sigla del villaggio.
- Se puoi, trattieniti con gli intervenuti dopo la lezione, se costoro hanno bisogno di consigli e chiarimenti.
- Cura attentamente la scelta delle musiche e la sequenza musicale: è un elemento molto importante della tua lezione. SAMARCANDA ti suggerisce di prepararla, magari, consultandoti con il DJ e il capo équipe.

Giochi ed eventi

- Programma in anticipo i giochi o gli eventi in modo da poterti assicurare per tempo della presenza dei materiali necessari.
- Arriva sempre in anticipo, in modo da poter approntare le attrezzature.
- Per alcuni giochi puoi prendere le iscrizioni, in altri casi è sufficiente adottare un sistema per richiamare le persone (ad esempio la sigla o gli annunci microfonici).
- Quando organizzi un gioco, cerca di essere veloce nella spiegazione, ma al contempo esauriente. Se occorre fai un esempio.
- I giochi devono essere sempre vivaci e ritmati, altrimenti stancano!
- Attenzione ai giochi a squadre: nascono spesso polemiche e contestazioni. Sdrammatizza e sii fermo nelle tue decisioni.
- Esalta l'importanza di chi partecipa ai giochi. I protagonisti sono gli ospiti, sono fondamentali, faglielo capire!
- Attenzione ai giochi pericolosi. Rispetta sempre le norme di sicurezza relative al luogo in cui ti trovi. Gli ospiti spesso si lasciano prendere da un eccessivo entusiasmo, perciò evita i giochi in cui è facile farsi male.
- Cerca di rendere il gioco il più spettacolare possibile: per fare ciò ricorri all'aiuto di musica, costumi, scenografie, ecc.

Tornei

- Prendi le iscrizioni.
- Informa BENE sul luogo e l'ora in cui si svolgerà il torneo. Pubblicizzalo con annunci e cartelli.
- Arriva sempre in anticipo, in modo da poter approntare le attrezzature.
- Da' importanza al torneo ed a coloro che vi partecipano.
- Enuncia sempre le regole prima dell'inizio del torneo. Sii sempre fermo e deciso (ma cortese) nel farle rispettare.
- Invita al fair play.

Ufficio club/Info point

- Arriva sempre in anticipo, in modo da poter sistemare e riordinare i materiali.
- L'ufficio club non è un salotto. Quindi è bene ridurre al minimo le visite al suo interno.
- Se un animatore prende in prestito un oggetto qualunque dall'ufficio club, appuntalo su un blocco. Se è il caso puoi fargli firmare un modulo in cui dichiara di assumersi la responsabilità per tale oggetto.
- Gestisci al meglio lo spazio che ti è stato assegnato: mantienilo pulito e ordinato e non lasciarlo mai incustodito (se devi allontanarti urgentemente, chiudi lasciando un cartello).
- Rivolgiti sempre ai clienti con un sorriso caldo e cordiale. Sei l'immagine del villaggio, e di SAMARCANDA: sii dunque allegra e solare. Chi si rivolge a te cerca la risposta ad un problema.

Devi dare l'impressione di avere sempre la soluzione giusta per ciascuno. Sorridendo infonderai un senso di calma e di serenità.

- Quando dai un'informazione, evita di parlare come una macchinetta, o con il tono cantilenante da impiegata delle poste, ma cerca di mostrarti interessata alle questioni che gli ospiti ti propongono, personalizzando le risposte di volta in volta.
- Sii sempre accogliente anche nel gestire più persone alla volta, se si forma una coda, fai un cenno a coloro che si accodano per far capire che ti sei accorta della loro presenza (puoi salutare, dire che arrivi subito, sorridere...). Cerca di gestire più situazioni contemporaneamente: ad esempio, se ti stai dilungando con un ospite per illustrargli le meraviglie di un'escursione, e nel frattempo ne arriva un'altro che deve solo restituire un mazzo di carte, non lasciarlo mezz'ora ad aspettare, ma interrompi per un istante la conversazione, scusandoti. Non farai torto a nessuno. Se hai più di un cliente alla volta, sii sempre veloce e cortese.
- Rispetta la riservatezza dei documenti che ti vengono affidati anche momentaneamente (messaggi, documenti di ogni tipo).
- Questi suggerimenti valgono anche per la boutique.

Tecnici e artisti

- Scenografo, costumista e tecnici devono preparare i materiali per lo spettacolo con largo anticipo in modo da poter correre ai ripari in caso di problemi.
- È necessario tenere sempre puliti ed in ordine costumeria, scenografia e cabina regia.
- Non fumate mai durante il lavoro, neanche durante lo spettacolo.
- Usate gli attrezzi secondo la loro funzione (ad esempio, la sparapunti non è un martello, i cacciavite non sono spatole, ecc).
- Siete responsabili del materiale che usate. Abbiatene cura.
- La costumista si deve occupare della manutenzione degli abiti di scena (lavaggio, stiratura ecc.) e attenersi alle procedure di gestione, chiusura e apertura costumi che arrivano dalla sede.
- Ogni eventuale modifica che deve essere apportata, per ragioni tecniche, deve essere discussa con il capo équipe.
- I tecnici riceveranno da SAMARCANDA un regolamento scritto su come usare gli impianti: attenetevi scrupolosamente a queste regole.

Rapporti tra i settori

- Abbiamo parlato dell'animazione dividendola in settori. La divisione in settori è utile ai fini organizzativi. L'animazione non è mai solo "settoriale", ogni parte svolge alcuni compiti specifici, ma solo per raggiungere un fine comune. Cerca di non avere una visione "a compartimenti stagni"! I vari settori devono interagire e collaborare continuamente, come parti di un unico organismo!
- Rispetta gli spazi ed i materiali degli altri settori, così come fai con gli spazi ed i materiali del personale.
- Esistono ulteriori divisioni, di tipo contrattuale, che comportano obblighi e responsabilità differenti. Il comportamento, l'immagine e gli obiettivi comuni, sono uguali per tutti!
- I responsabili di settore hanno la diretta responsabilità dei materiali affidati ai propri reparti.

La stagione è finita

Il questionario di fine stagione

Al termine della stagione, verrai invitato a compilare un questionario on-line detto "ultimo giro". Tramite il questionario SAMARCANDA ti porrà alcune domande sulla stagione trascorsa, sui tuoi

compagni, sulla struttura in cui hai lavorato, sul ruolo che hai svolto, sul tuo responsabile e sul capo équipe, sulla SAMARCANDA e su altri argomenti. Ti chiederà di esprimere il tuo giudizio, e di dare i tuoi suggerimenti. È molto importante per noi che tu compili il questionario con obiettività e serietà, perché le tue opinioni ed i tuoi suggerimenti contribuiscono allo sviluppo dell'intera azienda (così come hanno fatto le idee ed i suggerimenti di coloro che ti hanno preceduto, gli scorsi anni). Tu sei un elemento influente all'interno di SAMARCANDA, perciò la tua opinione è tanto importante per noi!

Cosa fare per comunicare la disponibilità a una nuova stagione?

E' molto semplice, il tuo capo équipe raccoglierà prima di fine stagione tutte le disponibilità dei membri dell'équipe a fare ulteriori esperienze con SAMARCANDA. Dovrai quindi comunicare qual'è il tuo periodo di disponibilità sia per l'inverno che per l'estate successivi. Se la tua disponibilità dovesse cambiare comunicala direttamente al tuo Project Manager di riferimento (che avrai conosciuto durante la stagione) oppure chiamando direttamente la sede centrale di Varese.

Conclusioni

Siamo **orgogliosi** per il tuo ingresso in SAMARCANDA. Siamo **contenti** di averti scelto, siamo **convinti** che tu sia speciale.

Finita la stagione saremmo felici se anche tu fossi **orgoglioso**, **contento** e **convinto** di aver scelto e di scegliere di essere di SAMARCANDA.