

Programma

"Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori - GOL"

Cod. 103

Corso per Receptionist



Informazioni sul corso

Durata	600 ore (360 ore di formazione in aula + 240 ore di stage)
Requisiti di ingresso	Assolvimento dell'obbligo scolastico
Certificazione finale	Qualifica di Receptionist
Indennità di frequenza	3,50 €/ora
Soggetto Attuatore	Studio Risorse S.r.l.

Info e iscrizioni



info@studiorisorse.it



0835/386028

Articolazione didattica

Modulo	Contenuti didattici
Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro - 20 ore	● legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
Pianificazione delle attività di ricevimento - 40 ore	● metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking e tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro
Accoglienza e assistenza al cliente - 80 ore	● elementi di marketing dei servizi turistici, tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento e terminologia di settore in lingua straniera
Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti - 50 ore	● elementi di geografia turistica e tecniche di accoglienza del cliente
Gestione delle prenotazioni - 30 ore	● elementi di revenue management, offerta turistica globale e territoriale e procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici
Evasione di procedure di check-in e check-out - 30 ore	● normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali, procedure standard di check-in e check-out e software informatici per la gestione delle prenotazioni in una struttura ricettiva
Realizzazione delle attività di vigilanza e custodia dei beni del cliente - 20 ore	● normativa del settore turistico, procedure di sorveglianza e custodia dei beni e tecniche di controllo dei movimenti in entrata e in uscita dalla struttura
Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria - 30 ore	● applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio, modulistica di tipo bancario e assicurativo e tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti
Competenza imprenditoriale - 20 ore	● tecniche di sviluppo della creatività, del pensiero critico e del problem solving
Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare - 20 ore	● tecniche di sviluppo dell'abilità di gestire efficacemente il tempo e le informazioni, di lavorare in team e di gestire la complessità
Competenza in materia di cittadinanza - 20 ore	● tecniche di sviluppo della capacità di agire da cittadini responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale
Stage - 240 ore	● applicazione pratica in un reale contesto lavorativo di tecniche e procedure per la gestione dei servizi di ricevimento e accoglienza.