

## LAVORARE NEL TURISMO: LA GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA ALBERGHIERA



**CORSO DI 240 ORE DI CUI 72 ORE DI TIROCINIO**

### **OBIETTIVO:**

Acquisire capacità e conoscenze per la gestione dell'accoglienza alberghiera: saper seguire tutti i passaggi, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, al fine di accogliere e assistere i clienti durante il loro soggiorno nella struttura.

### **PROGRAMMA:**

#### ***Struttura e servizi dell'Hotel:***

- La classificazione degli hotel
- I vari reparti dell'albergo; la collaborazione tra reparti
- I contatti esterni: enti, servizi e i fornitori esterni all'hotel

#### ***Procedure di ricevimento:***

- Accoglienza del cliente
- Prenotazioni
- Strumenti a disposizione del reparto ricevimento e loro gestione
- Check-in e check-out
- Gestione del cliente in casa

#### ***Le diverse tipologie di clientela - standard comportamentali***

- Teorie e tecniche di comunicazione
- Il cliente: specificità, tipologie ed aspettative

#### ***Sistemi informatici***

- Word; Excel; posta elettronica; utilizzo di Internet;
- Il programma di gestione alberghiera OPERA: conoscenza base, anagrafica cliente e check-in

### **La conoscenza del territorio (geografia turistica)**

#### **Informare il cliente e promuovere il territorio**

- Come e dove reperire e tenere aggiornate le informazioni sugli eventi e le opportunità offerte dal territorio.

#### **Lingua inglese (insegnante madrelingua):**

- Vocabolario e fraseologia tipica dell'accoglienza e del saluto
- Descrizione dei servizi offerti
- Dare informazioni turistiche
- Parlare al telefono: presentazione e prenotazione
- Vocabolario e fraseologia utilizzati al ristorante
- Vocabolario e fraseologia utilizzati ai piani
- Espressioni tipiche appartenenti ai clienti stranieri
- Vari "role play" di conversazione e simulazione di situazioni nei luoghi di lavoro

#### **Tirocinio aziendale:**

Pratica "on the job" delle discipline apprese in strutture di primaria importanza

Sarà rilasciato un attestato di frequenza con un portfolio delle competenze acquisite, che potrà costituire credito formativo per il conseguimento della qualifica professionale.

#### **ORARIO:**

si prevedono 5 lezioni di 5 ore alla settimana in orario antimeridiano. Totale ore 168.

#### **A CHI È RIVOLTO:**

Persone che vogliono inserirsi nel settore turistico alberghiero.  
Persone che già operano nel settore alberghiero e vogliono approfondire conoscenze e competenze.

#### **REQUISITI INGRESSO:**

Licenza media inferiore o titolo equipollente straniero.

**Il costo del corso può essere parzialmente o interamente rimborsato  
attraverso voucher individuali o carta ILA.**

**Info sui finanziamenti presso i Centri Per l'Impiego delle varie province.  
Per la Provincia di Firenze vedi <http://prenet.provincia.fi.it>**

**DATA INIZIO CORSO: AUTUNNO 2010**

*Per il programma dei corsi e per le modalità di accesso ai finanziamenti, contattare:  
Qualitas Forum s.r.l. tel. 055 2638388 Giulia Polidori e-mail: [g.polidori@qualitas.org](mailto:g.polidori@qualitas.org)*