

Corso per ADDETTO ALLA RICEZIONE TURISTICA



Figura Professionale Formata

L'Addetto alla ricezione turistica è una figura che riveste un ruolo di primissimo piano all'interno delle strutture ricettive di qualsiasi livello; è il coordinatore del ricevimento di un albergo, di un B&B, di un villaggio turistico o di un campeggio, può lavorare presso enti fieristici e navi da crociera.

Le sue competenze riguardano aspetti di carattere organizzativo, amministrativo e logistico. Deve possedere le conoscenze nell'ambito informatico e delle lingue.

L'Addetto alla ricezione turistica è dunque la figura-chiave dell'ambito ricettivo: accoglie il cliente al suo arrivo, lo assiste durante tutto il soggiorno e ne gestisce la partenza.

Si occupa delle prenotazioni delle camere, verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo dei clienti.

È il punto di riferimento della struttura: ha quindi il compito di gestire le comunicazioni per il cliente e di rispondere alle informazioni su richiesta dell'ospite. Insieme alle attività di registrazione clienti e di tipo organizzativo-gestionale, egli svolge anche compiti amministrativi e contabili, nonché funzioni di vigilanza e controllo.

Obiettivo

Il settore turistico-alberghiero è un settore chiave dell'economia regionale che offre interessanti opportunità lavorative. L'ambito professionale di riferimento è rappresentato dal reparto ricevimento di alberghi, residence, resort e villaggi turistici presenti nelle aree di maggiore interesse turistico a livello locale e regionale.

L'obiettivo del corso è quello di formare, attraverso un percorso sostanzialmente sul campo, professionisti dell'accoglienza che possano gestire la reception di alberghi, B&B, e in generale delle strutture ricettive.

Corso rivolto a chi intende operare in modo professionale in qualità di Receptionist con l'obiettivo di fornire gli strumenti operativi e le tecniche per apprendere i punti chiave di una buona accoglienza, le procedure di benvenuto, le tecniche di comunicazione telefonica e verbale, mirando al raggiungimento dei massimi standard di qualità, indispensabili per migliorare le relazioni interpersonali con il cliente e lo staff.

Egli deve anche disporre di una buona proprietà di linguaggio, di ottime capacità comunicative, unite a doti di gentilezza e cortesia. Insieme alla predisposizione verso i contatti umani, è inoltre utile possedere doti di empatia per comprendere e gestire gli stati d'animo e caratteristiche delle persone.

Dopo aver acquisito sufficienti esperienze sul campo, è possibile crescere professionalmente con il passaggio a strutture di sempre maggior prestigio.





Programma didattico

- Gestione del servizio ricettivo
- Room division ed architettura alberghiera:
gestione delle prenotazioni
- Check in e check out
- Assegnazione della camera
- Gestione del centralino: come rispondere al telefono
- Gestione gruppi
- Gestione reclami
- Gestione cassa
- Tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- Tecniche di Relazione e Accoglienza del cliente
- Tecniche di benvenuto e commiato
- Inglese tecnico
- Back office: gestioni sospesi, caparre, versamenti
- Rapporti con i fornitori
- Sicurezza sui luoghi di lavoro (Legge 81/2008)

Partner per gli stage





Scheda Sintetica

ADDETTO ALLA RICEZIONE TURISTICA

Sede di Svolgimento	Roma
Data	Dall'11 al 16 giugno 2012
Percorso formativo	48 ore in full immersion + 200 ore di stage
Prove di Selezione	Test psicoattitudinale e di livello
Certificazioni Finali	Attestato di partecipazione al corso rilasciato da Istituti Professionali e dalla struttura ospitante lo stage
Materiale fornito	Materiale didattico
Agevolazioni	Finanziamento della quota di iscrizione Divulgazione dei curricula dei nostri allievi presso tutte le aziende del settore