



## Receptionist

Cod.Corso 761

### Obiettivi del corso

- Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive
- Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva
- Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva
- Gestire le prenotazioni alberghiere
- Pianificare le attività di ricevimento
- Realizzare le attività di assistenza al cliente
- Strumenti digitali di collaborazione e comunicazione

#### Requisiti d'accesso

Il corso è gratuito ed è rivolto a disoccupati/e dai 30 ai 65 anni, residenti e/o domiciliati in Campania.

I destinatari dei percorsi del Programma Gol sono:

- Percettori di RdC
- Disoccupati beneficiari di ammortizzatori sociali
- Donne
- Over 55

#### Tipologia formazione

PERCORSO LUNGO

#### Settore

Servizi turistici

#### Titolo d'accesso

qualifica professionale / diploma professionale

#### Modalità di svolgimento

DAD+LAB

#### Durata complessiva

300 ore

#### Programma GOL

Il programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, intese come percorsi di: formazione per potenziare le competenze in ingresso al mondo del lavoro, aggiornamento delle skills per il reinserimento lavorativo, o riqualificazione professionale.



Cod.corso  
761



Scan  
qui



## Receptionist

Cod.Corso 761

- Gestione delle prenotazioni alberghiere: Software per le prenotazioni alberghiere, applicativi office di supporto alla gestione delle prenotazioni, Posta elettronica
- Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali
- Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out: Il Check-In: Apertura della pratica e del conto, Accoglienza ospite, Registrazione documenti di identità, Regolamento interno, La modulistica obbligatoria del Check-In: Scheda di notificazione, Modulo di consenso, Modello ISTAT c/59, Casi particolari di check in
- Il Check-out: Aggiornamento e controllo del conto; Presentazione del conto; Emissione del conto fiscale; Incasso del conto; Conti sospesi; Aggiornamento registri (corrispettivi, prima nota cassa, registro fatture, ecc.). Check-out particolari: Il late check out ed il check out anticipato, Le penali.
- Documentazione in uso nel front-office: Registri arrivi/partenze, Schede notificazione. Le modalità di conservazione e di accesso ai dati, Modalità di archiviazione dei documenti
- Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure: Sistemi di prenotazione, Procedure di prenotazione, Tipologie di pagamenti elettronici e non, Transazioni elettroniche; E-payments: servizi di pagamento in internet; M-payments: pagamenti su dispositivi portatili
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
- Terza lingua straniera e termini tecnici di settore- spagnolo: L'alfabeto, la pronuncia in spagnolo e la conoscenza dell'accento tonico; Gli articoli e gli aggettivi; Il vocabolario di base: termini tecnici; Elementi di marketing dei servizi turistici: I concetti fondamentali del marketing, Il marketing dei servizi turistici, Il marketing territoriale, Il legame tra marketing e turismo, Turismo sostenibile; Inglese tecnico di settore: Lessico e terminologia specifica di settore in lingua inglese, Frasi utili dell'inglese per turismo così da interagire al meglio con i clienti; Modelli e tecniche di comunicazione: Componenti della comunicazione, Comunicazione verbale e non verbale, Componente razionale ed emotiva, Tecniche comunicative, Stili di comunicazione, Principi di psicologia della comunicazione e della vendita; Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive: Impresa ricettiva: definizione e servizi offerti, Servizi e infrastrutture delle strutture ricettive.
- Elementi di legislazione tributaria e fiscale: Imposte: L'imposta diretta, L'imposta indiretta, Tasse, Agevolazioni, Detraibilità e deducibilità, Contributi; Modalità di archiviazione dei documenti contabili: procedure di archiviazione dati, Ordine di archiviazione, L'archivio storico, Definizione e diritti di accessi, Procedure e strumenti per la protezione, impostare un programma per il backup dei dati, Sistemi di archiviazione dati; Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili: Prima nota cassa e prima nota banca, La scelta del modello da utilizzare, Elementi all'interno della prima nota; Principali software di contabilità: Le scritture contabili con l'ausilio del software integrato, Gestione di software per la tenuta contabile di clienti e fornitori; Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie; Tipologia di libri e documenti contabili e loro caratteristiche: Libro cassa, Registro corrispettivi, Registro prima nota, Registro delle caparre, I documenti contabili; Elementi di contabilità alberghiera e budgeting: Normativa IVA, Strumenti di incasso e pagamento, Le scritture di base relative alle operazioni di vendita: La registrazione degli incassi, Operazioni di integrazione, assestamento e rettifica; Tecniche di redazione del Budget; Budget finanziario. Budget economico. Budget di un progetto. La valutazione degli investimenti aziendali. Gli indici di valutazione
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera; Tecniche di promozione e vendita: Conoscere la concorrenza, Analisi di mercato, Strategie di vendita ed acquisizione di nuovi clienti, consolidamento della clientela, strategie di prezzo; Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere, politiche di cancellazione, i servizi offerti; I software ed applicativi utilizzati per le prenotazioni alberghiere; Il Revenue e Yield management; pianificare una strategia di Vendita Diretta, valutare i dati e le performance, trovare l'equilibrio tra tariffe, occupazione e valore delle prenotazioni, organizzare i prezzi, in modo da proporre ai clienti un mix di offerte opportuno
- Elementi di organizzazione aziendale: La disciplina organizzativa, Ambiente e organizzazione, Relazioni tra organizzazioni, Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità; Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto: Creare e assegnare le attività, Decidere scadenze e anticipare le deadline, Assegnare a utenti e organizzare priorità, Modelli di attività, Suddividere e ottimizzare con sotto-compiti, Tempo di monitoraggio, Convertire to-do list in compiti personali, Notifiche e promemoria, Monitorare le attività, Organizzare il calendario, Inadempienza e conflitto; Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda: Finalità del reporting, Tipologia dei report, Reporting: specificità delle informazioni, Tipologia delle informazioni e livelli, Criteri per la costruzione di un sistema di reporting
- Elementi di gestione delle risorse umane: L'importanza delle risorse umane nella strategia aziendale: Lo Strategic Human Resource Management; L'importanza dell'allineamento nella gestione delle risorse umane, Il processo di Performance Management, Le pratiche di gestione delle risorse umane: i sistemi di flusso: pianificazione, reclutamento e selezione, valutazione del potenziale e la carriera, la formazione e lo sviluppo, Costruire un modello specifico di gestione delle risorse umane: le caratteristiche delle organizzazioni vincenti
- Territorio Campano, Cultura Campana: arte, tradizioni, enogastronomia, Risorse ambientali, beni archeologici e risorse paesaggistiche della Campania di particolare rilievo sotto il profilo turistico, ubicazione musei, opere d'arte e monumenti; Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto: Metodi e tecniche per negoziare, Il rapporto tra richieste del contesto e scopi del soggetto, Gli atteggiamenti comunicativi, La gestione di emozioni, aggressività e stress; Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente: La Soddisfazione del Cliente nell'Età Digitale: Il Customer Journey, Le Aspettative del Cliente, Valutare la Soddisfazione del Cliente, Migliorare la Customer Satisfaction: Tecniche di Miglioramento della Soddisfazione, La Gestione dei Problemi con i Clienti, Esercizi svolti su casi reali o proposti dai partecipanti, La Fedeltà del Cliente; Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento; Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
- Account Google; Login altri siti; VoIP, Instant Messaging, chat; VoIP; Instant messaging; Chat; Smartphone e tablet; Smartphone; Tablet Google (Drive, Meet, Fogli, Documenti e Presentazioni), PDF (Adobe scan) e WeTransfer; Le tecnologie digitali per la condivisione delle informazioni: la G suite e la scelta degli strumenti; Condividere informazioni in cloud; le piattaforme intranet; I sistemi di videoconferenza; La chat come strumento di condivisione delle informazioni; La creazione di un team di lavoro; Netiquette ed identità digitale; Dalla carta all'email: cosa cambia; Scrivere email in modo chiaro ed efficace; Costruire relazioni attraverso le email; Il galateo delle email: precauzioni tecniche e precauzioni emotive; Rispondere alla email: aspetti di forma e di contenuto.

### Programma GOL

Il programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, intese come percorsi di: formazione per potenziare le competenze in ingresso al mondo del lavoro, aggiornamento delle skills per il reinserimento lavorativo, o riqualificazione professionale.

