



Operatore della promozione e accoglienza turistica

Cod.Corso NOID

Obiettivi del corso

Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione

Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche

Strumenti digitali di comunicazione e collaborazione

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

LICENZA MEDIA

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.





Operatore della promozione e accoglienza turistica

Cod.Corso NOID

Contenuti

- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente: esigenze del cliente, regole di comportamento nella relazione con clienti con diverse tipologie di disabilità, empatia; Crucialità e responsabilità del punto di contatto; Efficacia del prodotto, efficacia della comunicazione: influenza della relazione sulla percezione della qualità; Vendere prodotti/vendere servizi; Il feedback nella comunicazione; I canali della comunicazione e i livelli della comunicazione: le trappole e le incognite dei mondi sommersi; Terminologia di settore in lingua straniera; Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande
- Criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche; Procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte; Fatture, ricevute fiscali e pagamenti; Le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili; Produzione ed archiviazione di materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza; Attività di back-office; Usare il pc e i programmi applicativi della contabilità
- Elementi di geografia turistica; Turismo e sostenibilità, Il turismo in Italia, Le risorse turistiche, strutture ricettive e flussi turistici, Luoghi turistici e attori; L'albergo e la sua organizzazione, Funzioni dei reparti; Tecniche di accoglienza del cliente: La comunicazione con il cliente e le tecniche di ascolto, La comunicazione non verbale, Empatia e rispecchiamento, Elementi chiave dell'accoglienza, L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche; Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti, fondamenti di gestione documentale; Flussi documentali, Organizzazione e gestione dell'archivio: conservazione, classificazione, fascicolazione, repertorio dei fascicoli; Tipologie di strumenti per l'archiviazione; Tecniche di promozione e vendita: Marketing Strategico, Marketing operativo, Creazione dell'offerta e marketing di risposta, Le fasi della campagna di comunicazione, Tecniche di vendita; Terminologia di settore in lingua straniera; Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale: Processo della comunicazione, La qualità della comunicazione interpersonale, La negoziazione
- Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc., presenti sul territorio e modulare l'offerta di vendita; Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni; Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive; Interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni
- 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 videoconferenze; 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.

