

# Addetto al Ricevimento

ID 436

## OBIETTIVI

Questo percorso formativo è progettato per preparare i futuri professionisti nel campo dell'accoglienza turistica, fornendo loro tutte le conoscenze e le competenze necessarie per assumere questo ruolo fondamentale. Il corso si compone di una fase iniziale online e di una parte in aula con lezioni frontali, durante le quali i partecipanti avranno l'opportunità di analizzare casi pratici, svolgere esercitazioni e partecipare a progetti, elementi indispensabili per acquisire in modo completo le tecniche e l'utilizzo degli strumenti e software specifici del settore. Successivamente, un periodo di stage consentirà ai partecipanti di mettere in pratica le competenze acquisite in aula.

## CONTENUTI

- Introduzione al turismo e al settore alberghiero: Evoluzione e Tipi di strutture turistiche
- Servizi di un hotel
- Legislazione del settore turistico
- Organigramma di un hotel
- Profilo professionale e funzioni dell'addetto alla reception
- Prezzi e tariffe
- Contratti e accordi di collaborazioni per prenotazioni
- Processo di gestione delle prenotazioni
- Risorse per le prenotazioni
- Classificazione dei clienti
- Ciclo del Cliente
- Lamentele e reclami
- Padronanza dell'espressione orale e tecniche di elocuzione
- Comunicazione
- Respirazione
- Voce
- Dizione
- Programmi informatici per la gestione alberghiera
- Software di gestione delle proprietà
- IBE
- CRM
- CRS

**Livello di accesso** Licenza media**Durata** 200 h**Modalità di svolgimento** in aula

Visita la pagina sul nostro sito dedicata alla misura **GOL Puglia**