

# Addetto all'accoglienza turistica

ID 456

## OBIETTIVI

Il corso fornisce le competenze necessarie per lavorare come professionista all'interno di una struttura turistico-ricettiva, in ruoli quali receptionist e attività di front-office. Queste figure si occupano di fornire informazioni e soddisfare le richieste degli ospiti, tra cui prenotazioni, assegnazione delle camere, suggerimenti su luoghi da visitare durante il soggiorno (anche in lingue straniere), gestione dei reclami e archiviazione delle schede cliente. Inoltre, acquisiscono competenze nella gestione contabile-amministrativa.

## CONTENUTI

- Accoglienza e assistenza al cliente: Elementi di marketing dei servizi turistici; Principali sistemi operativi ed applicazioni software; Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente; Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento; Terminologia di settore in lingua straniera; Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto; Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale.
- Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria: Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio; Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici); Elementi di amministrazione aziendale; Elementi di comunicazione interpersonale; Modulistica di tipo bancario e assicurativo; Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti; Principi di customer satisfaction; Struttura e criteri di redazione di testi
- Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti: Elementi di geografia turistica; Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto; Tecniche di accoglienza del cliente; Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti; Tecniche di promozione e vendita; Terminologia di settore in lingua straniera; Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti; Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale.
- Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche: Elementi di geografia turistica; Elementi storia del territorio; Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.; Offerta turistica locale; Principali software per la gestione dei flussi informativi; Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica; Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni.

**Livello di accesso** Diploma**Durata** 200 h**Modalità di svolgimento** in aula

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