

Addetto all'Accoglienza

ID 457

OBIETTIVI

Il percorso è progettato per fornire competenze organizzative relative alla gestione delle disponibilità ricettive, all'accoglienza degli ospiti, alla registrazione delle prenotazioni e al monitoraggio dei movimenti sia in arrivo che in partenza degli ospiti, nonché alla valutazione della soddisfazione del servizio offerto.

L'obiettivo del corso per addetti all'accoglienza è formare operatori del settore turistico capaci di gestire in modo responsabile ed autonomo il cliente durante l'intero soggiorno in struttura, sapendo comunicare in maniera adeguata anche in contesti multiculturali.

I partecipanti saranno preparati ad offrire un'assistenza informativa e a gestire le relazioni all'interno della struttura con professionalità, svolgendo i compiti assegnati con precisione. Nella routine quotidiana, gli addetti all'accoglienza collaborano strettamente con altre figure presenti nella struttura ricettiva, in particolare con l'addetto commerciale, il direttore e il responsabile del "planning".

CONTENUTI

- Introduzione alla Professione
- L'importanza della comunicazione
- Prenotazione: la fase ante e il check-in
- La professione di accoglienza turistica
- Il sistema HACCP
- Il live-in e il check-out
- Il post check-out e i software di gestione alberghiera
- La gestione del cliente: le tipologie di clientela
- La gestione del cliente: i gruppi e i principali tipi di turismo
- La gestione della struttura ricettiva IN LINGUA STRANIERA
- I diversi canali di distribuzione del prodotto turistico: i rapporti tra alberghi, tour operator e agenzie di viaggio
- L'economato
- Sicurezza generale
- Diritti e doveri dei lavoratori

Livello di accesso Licenza Media

Durata 70 h

Modalità di svolgimento in aula



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