

Addetto alla Reception

ID 450

OBIETTIVI

Il corso si propone di formare futuri receptionist e addetti all'accoglienza, in grado di offrire servizi di prenotazione, informazione e comunicazione con la clientela con competenza e professionalità all'interno di strutture alberghiere di diverse dimensioni, che vanno dal piccolo al grande. Inoltre, il programma include un modulo dedicato all'apprendimento di nozioni informatiche specifiche, preparando gli studenti non solo sul piano teorico e pratico per la mansione di Receptionist, ma anche sul versante informatico, considerando che la maggior parte delle operazioni viene gestita attraverso software dedicati.

CONTENUTI

- Definizione e tipologie di turismo - Storia del turismo dai primi spostamenti ai giorni nostri - Verso l'innovazione
- Gli enti del turismo - Turismo e ambiente
- Elementi di segretariato - Front office - Amministrazione del personale - Sicurezza sul lavoro - Gestione dei rifiuti - Logistica e gestione del magazzino - Forme giuridiche delle aziende - Fatturazione elettronica - MUD - Dichiarazione dei redditi e 730
- Informatica di base - Word, Excel, Stampa unione, Power point, Gestione del formato PDF - Uso del browser - Gestione della E-mail - Google drive, Google calendar - Google moduli - Strumenti per la videoconferenza - Esercizi area e-learning - Sicurezza informatica e Privacy
- Elementi di organizzazione aziendale - I reparti, l'organigramma e il personale - Classificazione delle imprese ricettive secondo la legge e il mercato
- Elementi base di comunicazione - Analisi e approfondimento delle tipologie di comunicazione - Abilità relazionali - Asseverità
- Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche - Strumenti e professionisti delle relazioni pubbliche - I modelli di comunicazione (dal quotidiano ai new media)
- La figura dell'addetto alla reception - Contatti interni ed esterni del front office - Fasi operative del ricevimento dalla prenotazione al check out - il back office
- Elementi di marketing ed economia turistica - Domanda e Offerta turistiche - Effetti economici del turismo - Le

- imprese di intermediazione del prodotto turistico
- Elementi di legislazione turistica - Regime amministrativo per alberghi, agenzie di viaggio e turismo - Contratti di viaggio e turismo - Comunità europea e turismo
- Lingue (Inglese settoriale, Francese settoriale, Tedesco settoriale, Spagnolo settoriale)
- Marketing (*Modulo Facoltativo*): Marketing transazionale, Marketing relazionale - CRM: gestione delle relazioni con i clienti - Analisi dei dati - Segmentazione, targeting e posizionamento - La matrice swot: forza, debolezza, opportunità e minacce del business - Case history - Testimonial & influencer - Sponsorizzazioni - Campagne Marketing - Identità aziendale, vision, mission - Funnel Marketing - Lead generation
- Responsabilità sociale d'impresa - Corporate social responsibility - Stakeholder - i soggetti coinvolti nell'azienda
- Elementi di economia aziendale (*Modulo facoltativo*): L'azienda e il concetto di sistema - La forma giuridica - Cenni sul bilancio - Risorsa e bisogno - Distinzione tra aziende e imprese - Il punto di vista degli aziendalisti - Relazioni azienda-ambiente e relativo sub-sistema - Soggetto giuridico e Soggetto economico

Livello di accesso Diploma**Durata** 150 h**Modalità di svolgimento** in aula

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