

TECNICHE DI ACCOGLIENZA TURISTICA

PERCHÉ PARTECIPARE

Per acquisire, in un contesto regionale che ha visto negli ultimi anni un notevole incremento dell'ambito del turismo, le competenze per accogliere il cliente al suo arrivo nella struttura ricettiva assistendolo nella fase di prenotazione delle camere, verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo. Per essere in grado di gestire le comunicazioni per il cliente e fornire le informazioni su richiesta dell'ospite con diversi media in italiano, inglese ed in una seconda lingua straniera. Insieme alle attività di accoglienza e reception, di tipo organizzativo gestionale, sarà in grado svolge anche funzioni amministrativo-contabili e di tenuta della cassa. Per operare all'interno di strutture turistico-ricettive (alberghi, centri vacanze, campeggi) e in secondo ordine nelle imprese che prevedono il servizio di reception (centri commerciali, centri congressuali e fieristici, imprese commerciali, centri fitness, centri SPA).

CHI PUÒ PARTECIPARE

Possono partecipare tutte le **persone iscritte al Programma PIPOL**. Sono considerati requisiti necessari verificati all'accesso la conoscenza della lingua italiana e della lingua inglese almeno di livello B1.

CHE COSA SI FARÀ

Il corso si sviluppa con riferimento al Repertorio dei settori economico professionali della Regione FVG e permette di acquisire le competenze per:

- Pianificare le attività di ricevimento, relazionandosi di volta in volta con la cliente, lo staff del front office e direzione, affinché i servizi erogati soddisfino pienamente le necessità degli ospiti;
 - Effettuare procedure di prenotazione, check-in e check-out intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente;
 - Partecipare, in base alle strategie condivise con la Direzione, alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale).
- Il corso prevede inoltre un modulo di lingua inglese e di una seconda lingua straniera.

DURATA

500 ore, di cui 200 di stage in azienda

DATA INIZIO CORSO

Dicembre 2021

DATA FINE CORSO

Marzo 2022

NOTE

Al termine del corso sarà rilasciato un attestato di frequenza dalla Regione FVG. Saranno rilasciati inoltre un attestato di Formazione Generale di salute e Sicurezza dei lavoratori, un attestato di Formazione Specifica per il settore turistico di Salute e Sicurezza dei lavoratori.

DOVE

Cramars Società Cooperativa
Via della Cooperativa 11/N
Tolmezzo (Ud) Tel. 0433 41943
www.coopcramars.it

REFERENTE DEL CORSO

Micaela Puppis
micaelapuppis@coopcramars.it
Telefono 0433 41943

Il progetto è realizzato nell'ambito del Programma Operativo Regionale FSE della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo.