

TECNICHE BASE DI ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE

TOLMEZZO (UD)

**CORSI
GRATUITI
APERTI A
TUTTI**

WWW.COOPCRAMARS.IT

* Perché partecipare

Il corso consente agli allievi di acquisire le competenze necessarie per accogliere il cliente al suo arrivo nella struttura ricettiva, assistendolo nella fase di prenotazione e assegnazione delle camere e accompagnandolo in tutte le fasi dell'esperienza turistica, compresi eventuali imprevisti. Il corso si propone anche di formare gli allievi perché possano gestire con professionalità le comunicazioni con e per il cliente, utilizzando diversi media (telefono, mailing list, sito della struttura, ...) relazionandosi in diverse lingue (italiano, inglese e una terza lingua), e fornendo informazioni sul territorio e sulle opportunità che esso offre per soddisfare al meglio le richieste pervenute.

* Chi può partecipare

Residenti o domiciliati in Friuli Venezia Giulia. La partecipazione all'operazione richiede il possesso dei seguenti prerequisiti:

- Conoscenza della lingua italiana di livello B1 QCER
- Conoscenza della lingua inglese di livello A2 QCER
- Conoscenza di una seconda lingua straniera di livello A2 del QCER
- Competenze digitali di livello base, collegate all'utilizzo dei principali strumenti d'ufficio.

I prerequisiti saranno verificati dal personale dell'ente attuatore che a questo scopo, potrà avvalersi di colloqui,

test di ingresso anche svolti in autovalutazione e/o prove pratiche.

* Cosa si farà

Il corso si sviluppa con riferimento al Repertorio delle qualificazioni regionali. Al suo interno si acquisiranno le conoscenze e le competenze per:

- Rapportarsi con il cliente nelle strutture alberghiere
- Supporto alla realizzazione del piano di ottimizzazione dei servizi e delle vendite
- Pianificazione delle attività di ricevimento
- Promozione di opportunità e servizi turistici aziendali e del territorio

Contenuti tecnico -professionali

- Lingua Inglese (grammatica, lettura, scrittura, ascolto, lessico e parlato)
- Seconda lingua straniera (grammatica, lettura, scrittura, ascolto, lessico e parlato)
- Rapportarsi con il cliente (fase ex ante, fase check in, live in, check out, criticità ed imprevisti)
- Le attività di ricevimento (relazionarsi con i clienti abituali, relazionarsi con clienti problematici, il rapporto con colleghi e superiori)
- Servizi turistici e offerte (strumenti per la promozione online, turismo in Friuli Venezia Giulia)

Il corso comprende inoltre i moduli sulla ricerca attiva del lavoro, sulla sicurezza generale e sulla gestione degli interventi di primo soccorso.

* Come partecipare

Le persone occupate possono rivolgersi direttamente all'ente organizzatore, presso i recapiti indicati qui sotto.

Le persone disoccupate possono accedere ai corsi del programma PIAZZA GOL rivolgendosi al Centro per l'impiego.

Referente del corso

Micaela Puppis: micaelapuppis@coopcramars.it

* Dove si terrà

Tolmezzo (UD) - Via della Cooperativa 11/N
tel. 0433 41943 - info@coopcramars.it
Segreteria generale dal lunedì al giovedì:
8.30 - 13.00 e 14.00 - 18.00; venerdì 8.30-14.30.

* Attestato

Al termine del corso sarà rilasciato un attestato di frequenza dalla Regione FVG. A chi avrà frequentato i moduli sulla sicurezza generale e sulla gestione delle emergenze saranno inoltre rilasciati i relativi attestati, aventi valore legale.

* Quanto dura

La durata totale è di 280 ore di aula e laboratorio. Non è previsto lo stage.

**VAI ALLA
PAGINA
DEDICATA
AI CORSI**



Operazione cofinanziata:
- dal Fondo Sociale Europeo Plus FSE+ 2021/2027 dell'Unione Europea nell'ambito del Programma Piano di Azione Zonale per l'Apprendimento (PIAZZA) finanziato dal Programma Regionale.
- dal fondo del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Misura 5, Componente 1, Riforma 1.1, finanziato dall'Unione Europea - NextGenerationEU, nell'ambito del Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL).