

Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

Corso approvato dalla Regione Toscana con DD 1149 del 01.02.18

Sede del corso

Agenzia Formativa La Bottega Toscana di Laura Vacchi
Via Venezia 18, 50121 Firenze

Figura professionale

È una figura professionale di addetto alla ricezione del cliente in strutture turistico ricettive. È suo compito accogliere e dare le informazioni cercando di soddisfare le richieste degli ospiti. Si occupa dell'accoglienza del cliente e dell'assegnazione delle camere, segue le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti secondo le procedure della struttura dove opera. All'interno della struttura deve completare la modulistica per la gestione dei messaggi, schede di notifica alberghiera. Si occupa delle fasi di check in e check out sia con attenzione al cliente, sia al seguire le procedure interne della struttura dove opera. Può svolgere il suo lavoro in orario diurno o notturno. In orario diurno si occupa anche della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti.

Requisiti di ingresso

Il corso è rivolto a tutti coloro che hanno compiuto la maggiore età ed abbiano adempiuto al diritto-dovere allo studio.

I candidati stranieri dovranno:

- Dimostrare di essere in regola con la normativa in materia di immigrazione;
- Consegnare il titolo di studio tradotto e autenticato;
- Dimostrare una conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

Accertamento dei requisiti di ingresso

I titoli di studio saranno valutati dall'Agenzia alla presentazione della domanda. La conoscenza della lingua italiana per i candidati stranieri sarà verificata mediante prova scritta e colloquio orale da sostenere alla presenza di una Commissione di valutazione nominata dall'Agenzia.

Struttura del corso

La durata del corso è di ore 900 suddivise in:

- 460 ore di attività didattica (lezioni in aula alternate con visite didattiche)
- 410 ore di tirocinio (svolto direttamente sul campo, con gruppi di turisti, dietro la nostra supervisione)
- 30 ore di accompagnamento/orientamento

Contenuti

Web Marketing per il turismo	56 ore
Gestione delle prenotazioni	54 ore
Tecniche di vendita turistica	42 ore
Procedure amministrative	44 ore
Norme di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro	18 ore
Contabilità	38 ore
Informatica per la gestione contabile	36 ore
Inglese tecnico	18 ore
Il Front office	50 ore
Promozione e territorio	28 ore
Organizzazione back office	48 ore
Normativa inerente il settore turistico ricettivo	16 ore
Prevenzione, antincendio e norme di comportamento con la clientela	12 ore
Stage	410 ore

Modalità di presentazione della domanda

I candidati sono accettati al corso previa presentazione della domanda di iscrizione e accertamento dei requisiti di accesso. Il candidato dovrà presentare:

1. Domanda di iscrizione al corso;
2. Curriculum vitae;
3. Copia del documento di identità
4. Copia del titolo di studio.

I cittadini stranieri, oltre alla documentazione sopra indicata, dovranno presentare:

1. Diploma di studio tradotto;
2. Regolare permesso di soggiorno (cittadini extra-comunitari).

Costo e modalità di pagamento del corso

La quota a carico dei corsisti sarà di € 2.000,00.

Modalità di pagamento della quota:

- Pagamento della quota di iscrizione di € 400,00 + 4 rate da € 400,00.
- Pagamento dell'intero importo in un'unica soluzione da versarsi all'atto dell'iscrizione a mezzo bonifico bancario. In tal caso si usufruirà di uno sconto di € 100,00 e l'importo finale da versare sarà di € 1.900,00;

I pagamenti possono avvenire o in contanti presso la sede dell'Agenzia Formativa (per importi rateizzati) oppure a mezzo bonifico bancario:

CONTO INTESTATO A LAURA VACCHI

BANCA FIDEURAM

IBAN IT48 T032 9601 6010 0006 7121 102

Causale: iscrizione corso per "Tecnico Qualificato Guida Turistica VI edizione"

La Bottega Toscana di Laura Vacchi

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice FI1001

Tipologia di certificazione finale

Attestato di qualifica

Durata e calendario del corso

Inizio lezioni: Maggio 2018

Contatti

Via Venezia n. 1850121 Firenze

Email: info@labottegatoscana.net

Telefono +39 055 3840638

Mobile +39 328 4808738