

## 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  
Via San Gallo 55, 50129 Firenze

Inizio: 05/10/2020

Fine: 26/06/2021

Frequenza: martedì e giovedì dalle 17 alle 21 e il sabato dalle 09 alle 13. Sono previste 7 domeniche con orario 09 – 18 con un'ora pausa pranzo (ultima domenica di ogni mese)

Scadenza iscrizioni: 20 settembre 2020

### 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.

### Sbocchi occupazionali

Impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene con percorsi di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva

### 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 € 2.500,00.

Modalità di pagamento della quota:

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

- Pagamento della quota di iscrizione pari a 400 euro + 7 rate da 300 euro da versarsi entro il 5 dei mesi di Novembre 2020, Dicembre 2020, Gennaio 2021, Febbraio 2021, Marzo 2021, Aprile 2021, Maggio 2021.
- Pagamento tramite rateizzazione fino a 12 mesi a tasso zero per residenti in Regione Toscana

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

## Tipologia di certificazione finale

Attestato di qualifica

## Durata e calendario del corso

Inizio: 05/10/2020

Fine: 26/06/2021

Frequenza: martedì e giovedì dalle 17 alle 21 e il sabato dalle 09 alle 13. Sono previste 7 domeniche con orario 09 – 18 con un'ora pausa pranzo (ultima domenica di ogni mese)

Scadenza iscrizioni: 12 settembre 2020

**Esame**: 09/07/2021

## Contatti

Via San Gallo n. 55 - 50129 Firenze

Email: [info@labottegatoscana.net](mailto:info@labottegatoscana.net)

Telefono +39 055 3840638

Mobile +39 331 3068179

## CALENDARIO

GIORNO	DATA	ORARIO	ORE
Martedì	06/10/2020	17 - 21	4
Giovedì	08/10/2020	17 - 21	4
Sabato	10/10/2020	09 - 13	4
Martedì	13/10/2020	17 - 21	4
Giovedì	15/10/2020	17 - 21	4
Sabato	17/10/2020	09 - 13	4
Martedì	20/10/2020	17 - 21	4
Giovedì	22/10/2020	17 - 21	4
Sabato	24/10/2020	09 - 13	4
Domenica	25/10/2020	09 - 18	8
Martedì	27/10/2020	17 - 21	4
Giovedì	29/10/2020	17 - 21	4
Sabato	31/10/2020	09 - 13	4
Martedì	03/11/2020	17 - 21	4
Giovedì	05/11/2020	17 - 21	4
Sabato	07/11/2020	09 - 13	4
Martedì	10/11/2020	17 - 21	4
Giovedì	12/11/2020	17 - 21	4
Sabato	14/11/2020	09 - 13	4
Martedì	17/11/2020	17 - 21	4
Giovedì	19/11/2020	17 - 21	4
Sabato	21/11/2020	09 - 13	4
Martedì	24/11/2020	17 - 21	4
Giovedì	26/11/2020	17 - 21	4
Sabato	28/11/2020	09 - 13	4
Domenica	29/11/2020	09 - 18	8
Martedì	01/12/2020	17 - 21	4
Giovedì	03/12/2020	17 - 21	4
Sabato	05/12/2020	09 - 13	4
Giovedì	10/12/2020	17 - 21	4
Sabato	12/12/2020	09 - 13	4
Martedì	15/12/2020	17 - 21	4
Giovedì	17/12/2020	17 - 21	4
Sabato	19/12/2020	09 - 13	4
Domenica	20/12/2020	09 - 18	8
Martedì	12/01/2021	17 - 21	4
Giovedì	14/01/2021	17 - 21	4
Sabato	16/01/2021	09 - 13	4
Martedì	19/01/2021	17 - 21	4
Giovedì	21/01/2021	17 - 21	4
Sabato	23/01/2021	09 - 13	4

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

Martedì	26/01/2021	17 - 21	4
Giovedì	28/01/2021	17 - 21	4
Sabato	30/01/2021	09 - 13	4
Domenica	31/01/2021	09 - 18	8
Martedì	02/02/2021	17 - 21	4
Giovedì	04/02/2021	17 - 21	4
Sabato	06/02/2021	09 - 13	4
Martedì	09/02/2021	17 - 21	4
Giovedì	11/02/2021	17 - 21	4
Sabato	13/02/2021	09 - 13	4
Martedì	16/02/2021	17 - 21	4
Giovedì	18/02/2021	17 - 21	4
Sabato	20/02/2021	09 - 13	4
Martedì	23/02/2021	17 - 21	4
Giovedì	25/02/2021	17 - 21	4
Sabato	27/02/2021	09 - 13	4
Domenica	28/02/2021	09 - 18	8
Martedì	02/03/2021	17 - 21	4
Giovedì	04/03/2021	17 - 21	4
Sabato	06/03/2021	09 - 13	4
Martedì	09/03/2021	17 - 21	4
Giovedì	11/03/2021	17 - 21	4
Sabato	13/03/2021	09 - 13	4
Martedì	16/03/2021	17 - 21	4
Giovedì	18/03/2021	17 - 21	4
Sabato	20/03/2021	09 - 13	4
Martedì	23/03/2021	17 - 21	4
Giovedì	25/03/2021	17 - 21	4
Sabato	27/03/2021	09 - 13	4
Domenica	28/03/2021	09 - 18	8
Martedì	30/03/2021	17 - 21	4
Martedì	06/04/2021	17 - 21	4
Giovedì	08/04/2021	17 - 21	4
Sabato	10/04/2021	09 - 13	4
Martedì	13/04/2021	17 - 21	4
Giovedì	15/04/2021	17 - 21	4
Sabato	17/04/2021	09 - 13	4
Martedì	20/04/2021	17 - 21	4
Giovedì	22/04/2021	17 - 21	4
Sabato	24/04/2021	09 - 13	4
Martedì	27/04/2021	17 - 21	4
Giovedì	29/04/2021	17 - 21	4
Martedì	04/05/2021	17 - 21	4
Giovedì	06/05/2021	17 - 21	4
Sabato	08/05/2021	09 - 13	4

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

Martedì	11/05/2021	17 - 21	4
Giovedì	13/05/2021	17 - 21	4
Sabato	15/05/2021	09 - 13	4
Martedì	18/05/2021	17 - 21	4
Giovedì	20/05/2021	17 - 21	4
Sabato	22/05/2021	09 - 13	4
Martedì	25/05/2021	17 - 21	4
Giovedì	27/05/2021	17 - 21	4
Sabato	29/05/2021	09 - 13	4
Domenica	30/05/2021	09 - 18	8
Martedì	01/06/2021	17 - 21	4
Giovedì	03/06/2021	17 - 21	4
Sabato	05/06/2021	09 - 13	4
Martedì	08/06/2021	17 - 21	4
Giovedì	10/06/2021	17 - 21	4
Sabato	12/06/2021	09 - 13	4
Martedì	15/06/2021	17 - 21	4
Giovedì	17/06/2021	17 - 21	4
Sabato	19/06/2021	09 - 13	4
Martedì	22/06/2021	17 - 21	4
Giovedì	24/06/2021	17 - 21	4
Sabato	26/06/2021	09 - 13	4
		ACCOMPAGNAMENTO	30
		STAGE	410

Esame: 09/07/2021