

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

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 Guido Guinizzelli 1, 50133 Firenze

Inizio: 25/09/20223

Fine: 31/05/2024

Frequenza: dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 18

## 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
- Gestione delle prenotazioni
- Tecniche di vendita turistica
- Procedure amministrative
- Norme di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro
- Contabilità
- Informatica per la gestione contabile
- Inglese tecnico
- Il Front office
- Promozione e territorio
- Organizzazione back office
- Normativa inerente il settore turistico ricettivo
- Prevenzione, antincendio e norme di comportamento con la clientela
- Stage

## 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).

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

## Costo e modalità di pagamento del corso

La quota a carico dei corsisti sarà di € 2502,00 (di cui due euro per marca da bollo)

Modalità di pagamento della quota:

- Pagamento della quota di iscrizione pari a 402 euro (di cui due euro di marca da bollo) + 7 rate da 300 euro da versarsi entro il 5 dei mesi di Ottobre 2023, Novembre 2023, Dicembre 2023, Gennaio 2024, Febbraio 2023, Marzo 2024, Aprile 2024.

I pagamenti possono avvenire a mezzo bonifico bancario:

CONTO INTESTATO A LA BOTTEGA TOSCANA SRL

BANCA FIDEURAM

IBAN IT 85 Q 03296 01601 0000 6725 7378

Causale: iscrizione corso per "Addetto alla Reception 2023/24 +nome e cognome"

## Tipologia di certificazione finale

Attestato di qualifica

## Contatti

Via Guido Guinizzelli n. 1 - 50133 Firenze

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

Telefono +39 055 3840638

Mobile +39 331 3068179

## CALENDARIO

GIORNO	DATA	ORARIO	ORE
Lunedì	25/09/23	15 - 18	3
Martedì	26/09/23	15 - 18	3
Mercoledì	27/09/23	15 - 18	3
Giovedì	28/09/23	15 - 18	3
Venerdì	29/09/23	15 - 18	3
Lunedì	02/10/23	15 - 18	3
Martedì	03/10/23	15 - 18	3
Mercoledì	04/10/23	15 - 18	3
Giovedì	05/10/23	15 - 18	3
Venerdì	06/10/23	15 - 18	3
Lunedì	09/10/23	15 - 18	3
Martedì	10/10/23	15 - 18	3
Mercoledì	11/10/23	15 - 18	3
Giovedì	12/10/23	15 - 18	3
Venerdì	13/10/23	15 - 18	3
Lunedì	16/10/23	15 - 18	3
Martedì	17/10/23	15 - 18	3
Mercoledì	18/10/23	15 - 18	3
Giovedì	19/10/23	15 - 18	3
Venerdì	20/10/23	15 - 18	3
Lunedì	23/10/23	15 - 18	3
Martedì	24/10/23	15 - 18	3
Mercoledì	25/10/23	15 - 18	3
Giovedì	26/10/23	15 - 18	3
Venerdì	27/10/23	15 - 18	3
Lunedì	30/10/23	15 - 18	3
Martedì	31/10/23	15 - 18	3
Giovedì	02/11/23	15 - 18	3
Venerdì	03/11/23	15 - 18	3
Lunedì	06/11/23	15 - 18	3
Martedì	07/11/23	15 - 18	3
Mercoledì	08/11/23	15 - 18	3
Giovedì	09/11/23	15 - 18	3
Venerdì	10/11/23	15 - 18	3
Lunedì	13/11/23	15 - 18	3
Martedì	14/11/23	15 - 18	3

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

Mercoledì	15/11/23	15 - 18	3
Giovedì	16/11/23	15 - 18	3
Venerdì	17/11/23	15 - 18	3
Lunedì	20/11/23	15 - 18	3
Martedì	21/11/23	15 - 18	3
Mercoledì	22/11/23	15 - 18	3
Giovedì	23/11/23	15 - 18	3
Venerdì	24/11/23	15 - 18	3
Lunedì	27/11/23	15 - 18	3
Martedì	28/11/23	15 - 18	3
Mercoledì	29/11/23	15 - 18	3
Giovedì	30/11/23	15 - 18	3
Venerdì	01/12/23	15 - 18	3
Lunedì	04/12/23	15 - 18	3
Martedì	05/12/23	15 - 18	3
Mercoledì	06/12/23	15 - 18	3
Giovedì	07/12/23	15 - 18	3
Lunedì	11/12/23	15 - 18	3
Martedì	12/12/23	15 - 18	3
Mercoledì	13/12/23	15 - 18	3
Giovedì	14/12/23	15 - 18	3
Venerdì	15/12/23	15 - 18	3
Lunedì	08/01/24	15 - 18	3
Martedì	09/01/24	15 - 18	3
Mercoledì	10/01/24	15 - 18	3
Giovedì	11/01/24	15 - 18	3
Venerdì	12/01/24	15 - 18	3
Lunedì	15/01/24	15 - 18	3
Martedì	16/01/24	15 - 18	3
Mercoledì	17/01/24	15 - 18	3
Giovedì	18/01/24	15 - 18	3
Venerdì	19/01/24	15 - 18	3
Lunedì	22/01/24	15 - 18	3
Martedì	23/01/24	15 - 18	3
Mercoledì	24/01/24	15 - 18	3
Giovedì	25/01/24	15 - 18	3
Venerdì	26/01/24	15 - 18	3
Lunedì	29/01/24	15 - 18	3
Martedì	30/01/24	15 - 18	3
Mercoledì	31/01/24	15 - 18	3

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

Giovedì	01/02/24	15 - 18	3
Venerdì	02/02/24	15 - 18	3
Lunedì	05/02/24	15 - 18	3
Martedì	06/02/24	15 - 18	3
Mercoledì	07/02/24	15 - 18	3
Giovedì	08/02/24	15 - 18	3
Venerdì	09/02/24	15 - 18	3
Lunedì	12/02/24	15 - 18	3
Martedì	13/02/24	15 - 18	3
Mercoledì	14/02/24	15 - 18	3
Giovedì	15/02/24	15 - 18	3
Venerdì	16/02/24	15 - 18	3
Lunedì	19/02/24	15 - 18	3
Martedì	20/02/24	15 - 18	3
Mercoledì	21/02/24	15 - 18	3
Giovedì	22/02/24	15 - 18	3
Venerdì	23/02/24	15 - 18	3
Lunedì	26/02/24	15 - 18	3
Martedì	27/02/24	15 - 18	3
Mercoledì	28/02/24	15 - 18	3
Giovedì	29/02/24	15 - 18	3
Venerdì	01/03/24	15 - 18	3
Lunedì	04/03/24	15 - 18	3
Martedì	05/03/24	15 - 18	3
Mercoledì	06/03/24	15 - 18	3
Giovedì	07/03/24	15 - 18	3
Venerdì	08/03/24	15 - 18	3
Lunedì	11/03/24	15 - 18	3
Martedì	12/03/24	15 - 18	3
Mercoledì	13/03/24	15 - 18	3
Giovedì	14/03/24	15 - 18	3
Venerdì	15/03/24	15 - 18	3
Lunedì	18/03/24	15 - 18	3
Martedì	19/03/24	15 - 18	3
Mercoledì	20/03/24	15 - 18	3
Giovedì	21/03/24	15 - 18	3
Venerdì	22/03/24	15 - 18	3
Lunedì	25/03/24	15 - 18	3
Martedì	26/03/24	15 - 18	3
Mercoledì	27/03/24	15 - 18	3

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

Giovedì	28/03/24	15 - 18	3
Venerdì	29/03/24	15 - 18	3
Lunedì	01/04/24	15 - 18	3
Martedì	02/04/24	15 - 18	3
Mercoledì	03/04/24	15 - 18	3
Giovedì	04/04/24	15 - 18	3
Venerdì	05/04/24	15 - 18	3
Lunedì	08/04/24	15 - 18	3
Martedì	09/04/24	15 - 18	3
Mercoledì	10/04/24	15 - 18	3
Giovedì	11/04/24	15 - 18	3
Venerdì	12/04/24	15 - 18	3
Lunedì	15/04/24	15 - 18	3
Martedì	16/04/24	15 - 18	3
Mercoledì	17/04/24	15 - 18	3
Giovedì	18/04/24	15 - 18	3
Venerdì	19/04/24	15 - 18	3
Lunedì	22/04/24	15 - 18	3
Martedì	23/04/24	15 - 18	3
Mercoledì	24/04/24	15 - 18	3
Venerdì	26/04/24	15 - 18	3
Lunedì	29/04/24	15 - 18	3
Martedì	30/04/24	15 - 18	3
Giovedì	02/05/24	15 - 18	3
Venerdì	03/05/24	15 - 18	3
Lunedì	06/05/24	15 - 18	3
Martedì	07/05/24	15 - 18	3
Mercoledì	08/05/24	15 - 18	3
Giovedì	09/05/24	15 - 18	3
Venerdì	10/05/24	15 - 18	3
Lunedì	13/05/24	15 - 18	3
Martedì	14/05/24	15 - 18	3
Mercoledì	15/05/24	15 - 18	3
Giovedì	16/05/24	15 - 18	3
Venerdì	17/05/24	15 - 18	3
Lunedì	20/05/24	15 - 18	3
Martedì	21/05/24	15 - 18	3
Mercoledì	22/05/24	15 - 18	3
Giovedì	23/05/24	15 - 18	3
Venerdì	24/05/24	15 - 18	3

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

Lunedì	27/05/24	15 - 18	3
Martedì	28/05/24	15 - 18	3
Mercoledì	29/05/24	15 - 18	3
Giovedì	30/05/24	15 - 18	3
Venerdì	31/05/24	15 - 18	3

ESAME: 14/06/2024