

## Corso di formazione professionale “Receptionist”

### Obiettivi

Il corso per Receptionist intende qualificare professionalmente una figura fondamentale e necessaria all'interno delle realtà aziendali.

Il corso Receptionist intende trasmettere spessore e valore aggiunto al professionista che rappresenta l'azienda, ricoprendo un ruolo di estrema importanza, che lo porta a gestire la fonte primaria di guadagno della struttura più vasta: l'ospite.

### Destinatari

Il corso è rivolto a tutti coloro che vogliono ricoprire il ruolo di Addetto alla reception e Responsabile di segreteria, con lo scopo di apprendere o migliorare il rapporto diretto con la clientela.

### Durata

80 ore complessive.

### Contenuti didattici

#### **Centralino e Front Office (30 Ore)**

La comunicazione dell'immagine aziendale: la comunicazione verbale, non verbale e para verbale; l'importanza di comunicare in maniera efficace: gli atteggiamenti che influenzano la comunicazione; l'ascolto attivo.

Le killer words: le parole e le frasi da evitare.

La gestione del telefono: presentazione telefonica, biglietto da visita dell'azienda; il galateo al telefono: come rivolgersi al cliente; capire le esigenze del cliente: l'arte di fare le domande giuste; saper filtrare una telefonata; le cose che irritano i clienti al telefono; saper gestire le telefonate in attesa.

La gestione del front office: il contatto diretto col cliente, come accoglierlo alla reception; essere in grado di presentare la propria struttura ed i servizi offerti; come comunicare al cliente in attesa; la diversa tipologia dei clienti: saper dare una risposta “su misura” a tutti i tipi di clienti; gestire le obiezioni; gestione dello stress e della motivazione personale; essere in grado di gestire la corrispondenza in entrata e in uscita; saper predisporre la documentazione.

#### **Strumenti informatici (25 ore)**

Saper utilizzare fogli di testo in Ambiente di lavoro Word: conoscere

la videoscrittura; saper comporre una lettera commerciale utilizzando le funzioni basilari del programma.

Saper elaborare fogli elettronici in Ambiente di lavoro Excel: saper raccogliere ed analizzare dati, elaborare informazioni non numeriche, realizzare grafici.

Saper navigare in Internet: principi generali; conoscere i diversi browsers, i motori di ricerca e la struttura del Web (ambienti collaborativi e ambienti di community); saper gestire la posta elettronica.

### **Inglese commerciale (25 ore)**

Saper accogliere il cliente in lingua.

Saper gestire una comunicazione telefonica in lingua.

Saper descrivere la propria struttura ed i servizi offerti in lingua.

Saper scrivere e rispondere a lettere in lingua.

Saper fornire informazioni in lingua.

Saper redigere relazioni di lavoro in lingua.

Simulare meeting di lavoro in lingua con contenuti tecnici specifici.

<b>Metodologia didattica</b>	Gli aspetti metodologici si alternano ad aspetti molto pratici, con una verifica applicativa dei contenuti.
<b>Materiali didattici</b>	Penna, block notes, testi specialistici, pc ambiente windows – office, strumenti audiovisivi.
<b>Requisiti di entrata</b>	Nessuno
<b>Docenti</b>	Gaetano Torrisi, Lorna Conway, Antenore Nesti
<b>Costo</b>	<b>€ 1.100,00</b>
<b>Sede</b>	Via Fra' Domenico Buonvicini, 54 - Firenze
<b>Scadenza iscrizioni</b>	Una settimana prima dell'inizio del corso.
<b>Informazioni</b>	Veronica Pasquini Tk Formazione srl Viale A. Gramsci 73 - Firenze Tel 055 2466005 - Fax: 055 2260696 e-mail: <a href="mailto:v.pasquini@tkformazione.it">v.pasquini@tkformazione.it</a>
<b>Attestato</b>	Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

**Tk Formazione** s.r.l.  
Viale Gramsci, 73 50121 FIRENZE  
P.IVA 05012010483 C.F. 01390340519  
Cap. soc. € 100.000,00 i.v.  
tel. +39 055 2466005 fax +39 055 2260696  
e-mail [segreteria@tkformazione.it](mailto:segreteria@tkformazione.it)  
URL: [www.tkgroup.it](http://www.tkgroup.it)

Azienda certificata

