

ADDETTO AL RICEVIMENTO

Durata	150 ore
Allievi	n°15
Obiettivi	Le azioni del piano formativo, pertanto, mirano a sviluppare l'integrazione fra formazione e necessità del mercato del lavoro.
Destinatari	Lavoratori occupati nel settore turistico aventi sede di lavoro o unità produttive operanti nell'ambito della provincia di Bari. Per occupati si intende lavoratori con contratti a tempo determinato o indeterminato e lavoratori titolari di contratti di lavoro a progetto purché siano vigenti per tutto il periodo di erogazione della formazione.
Riferimenti	POR PUGLIA - F.S.E. 2007/2013 - ASSE IV Capitale Umano <i>Formazione e servizi alle imprese</i> <i>Percorsi di formazione per i lavoratori anche individualizzati e di servizi alle imprese</i> Avviso BA/06/11 azione 1d D.D. n°361/FPF del 30/12/2011
Sede	Le attività di formazione si svolgeranno presso la sede FORMIDEA in Bari presso l'Executive Center, Via Amendola n°172/C - Tel 080 5484577

N°	ARGOMENTO	Durata (ore)	CONTENUTI
1°	Tecniche di comunicazione	32	➤ Elementi di comunicazione interpersonale ➤ Principi di psicologia della comunicazione e della vendita ➤ La comunicazione diretta al front-office ➤ La comunicazione telefonica ➤ La corrispondenza ➤ Cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione ➤ Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto ➤ Etica professionale, portamento e contegno
2°	Gestione delle attività della reception	50	➤ Gestione delle prenotazioni e delle tariffe ➤ Legislazione in materia di accoglienza alberghiera ➤ Pianificazione degli arrivi e accoglienza clienti ➤ Operazioni relative alle fasi di check-in, live check-out ➤ Compilazione dei registri ➤ Contabilità del cliente ➤ La privacy

3°	Informare il cliente	16	➤ <i>Tecniche e strumenti per la promozione e la valorizzazione dei servizi e dei prodotti</i> ➤ <i>Elementi di marketing dei servizi ricettivi</i> ➤ <i>Risorse e opportunità del territorio</i> ➤ <i>Tecniche di vendita</i>
4°	Sicurezza e vigilanza della struttura ricettiva	16	➤ <i>La sicurezza sul luogo di lavoro (D. Lgs. 81/08)</i> ➤ <i>Fattori di rischio professionale e ambientale</i> ➤ <i>Strumenti e mezzi per la gestione della vigilanza</i>
5°	La soddisfazione del cliente	24	➤ <i>Principi di customer care</i> ➤ <i>Tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza</i> ➤ <i>Tecniche e strumenti per la soddisfazione del cliente</i>
6°	Il turismo sostenibile e l'ambiente	12	➤ <i>Definizione di turismo sostenibile</i> ➤ <i>Il marchio Ecolabel nel turismo</i> ➤ <i>L'ecoturismo</i>