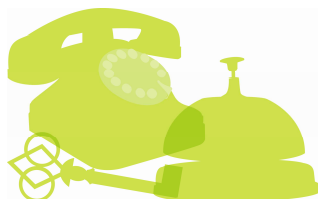


CORSO “GESTIONE ACCOGLIENZA ALBERGHIERA”

Corso riconosciuto dalla Regione Toscana

INTERAMENTE FINANZIABILE CON VOUCHER



Durata totale ore: 130 di cui 65 di tirocinio.

Sede di svolgimento: Qualitas Forum – Borgo S. Croce, 6 – Firenze

Frequenza: dal Lunedì al Giovedì con orario 9.30-13.30

Contenuti:

- L'organizzazione della struttura alberghiera e la comunicazione tra i reparti.
- Diritto del turismo e CCNL di categoria;
- Procedure di ricevimento;
- Booking: prenotazioni individuali e di gruppo
- Funzionamento dei software di gestione alberghiera
- Check-in e Check-out: procedure in uso, disposizioni legislative, standard di accoglienza;
- Gestione delle informazioni interne ed esterne al Cliente durante il soggiorno;
- Word; Excel; posta elettronica; utilizzo di internet;
- tipologie di clienti delle strutture turistico-ricettive;
- Contratti con Agenzie di Viaggio e Tour Operator;
- cenni di Web marketing e Revenue Management
- Il cliente: specificità, tipologie ed aspettative
- Comportamento e comunicazione nel settore alberghiero: le modalità; le norme base

- Assistenza: accoglienza, lo standard in hotel, la fidelizzazione del cliente
- Ricevere e gestire il reclamo;
- La figura del concierge;
- Elementi di geografia turistica e marketing territoriale

Tirocinio aziendale in Hotel (65 ore)

Modalità di verifica dell'apprendimento: il corso prevede una prova finale di tipo pratico (simulazione) e un colloquio, al fine di verificare l'efficacia del percorso.

Tipologia di attestazione: a fronte del superamento della prova finale, sarà rilasciata una Certificazione delle competenze

Modalità di iscrizione: la domanda di iscrizione è disponibile dal sito www.qualitas.org.

Le domande di voucher devono essere trasmesse per via telematica, per avere informazioni e aiuto nella compilazione della domanda chiamare il numero 055 2638388 oppure via mail a segreteria@qualitas.org

Informazioni:

Qualitas Forum Srl, Via Bigallo e Apparita, 18 – Bagno a Ripoli (FI)

Tel. 055/2638388 – segreteria@qualitas.org