

## GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA ALBERGHIERA e GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI



Corso riconosciuto dalla Regione Toscana  
**FINANZIABILE CON I VOUCHER PER DISOCCUPATI**

**Finalità dell'intervento:** Il corso ha l'obiettivo di formare segretari di ricevimento alberghiero, il cui compito è accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura alberghiera.

**Durata totale ore: 220 di cui 110 di tirocinio.**

**Sede di svolgimento:** Via Gioberti, 105g – Firenze

**Costo del Corso: GRATUITO CON VOUCHER DELLA REGIONE TOSCANA** oppure € 2.200

**Inizio del corso: Aprile 2019**

**Frequenza:** Lunedì 9.00 – 13.00 / 14.00-18.00 martedì – mercoledì - giovedì 9.00-13.00

### 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

- 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
- Gestionali di prenotazione alberghiera

### Tirocinio aziendale in Hotel (110 ore)

**Modalità di verifica dell'apprendimento:** il corso prevede una prova finale di tipo pratico (simulazione) e un colloquio, al fine di verificare l'acquisizione delle competenze. Tipologia di attestazione: a fronte del superamento della prova finale, sarà rilasciata una Certificazione delle competenze relativa alle UC 541 e 543.

**Modalità di iscrizione:** la domanda di iscrizione è disponibile presso: Qualitas Forum, Via Bigallo e Apparita, 18 – Bagno a Ripoli (FI) oppure tramite il sito [www.qualitas.org](http://www.qualitas.org).

Le domande possono:

- essere consegnate a mano nei giorni lun/ven 9.30/13.00 e 14.30/17.30 presso la sede dell'agenzia (Via Bigallo e Apparita, 18 – Bagno a Ripoli)
- inviate: tramite mail a [segreteria@qualitas.org](mailto:segreteria@qualitas.org) (sarà a cura del partecipante verificare l'effettiva ricezione della documentazione da parte dell'Agenzia).

### Informazioni:

**Qualitas Forum Srl, Via Bigallo e Apparita, 18 – Bagno a Ripoli (FI) - Tel. 055/2638388**