

DENOMINAZIONE DEL PERCORSO RECEPTIONIST

TIPOLOGIA Percorso di Reskilling

DURATA **600 ore**
di cui **360 in aula**
240 di stage in azienda

FINALITÀ

Il corso si propone di formare un professionista della Reception (banco unico di Front Office e Portineria) capace di operare con competenza e professionalità ai servizi di prenotazione, informazione e comunicazione con la clientela all'interno di strutture alberghiere di piccola, media e grande dimensione. Il percorso formativo consentirà di apprendere le principali mansioni dell'Addetto al Ricevimento: gestione delle prenotazioni (Booking) e degli arrivi (Check-in), registrazione degli ospiti ed assegnazione delle camere, corretta descrizione dei vari servizi offerti dall'albergo, gestione della cassa e dei buoni (Addebiti/Billing), redazione del conto, procedure di Check-out, emissione dei documenti fiscali, incasso dei corrispettivi, gestione di eventuali lamentele, reclami ed inconvenienti

MODULI FORMATIVI

- Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro;
- Pianificazione delle attività di ricevimento
- Accoglienza e assistenza al cliente
- Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti
- Gestione delle prenotazioni
- Evasione di procedure di check in e check-out
- Realizzazione delle attività di vigilanza e custodia dei beni del cliente
- Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
- Competenza imprenditoriale
- Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare
- Competenza in materia di cittadinanza