

### **Sezione 3 - Addetto all'accoglienza e al front office**

#### **Durata (in ore)**

200

#### **Ore in aula**

170

#### **Ore in laboratorio**

30

#### **Tipologia laboratorio**

Laboratorio informatico

#### **Figura di Riferimento**

252 - operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

#### **Struttura del Percorso e Contenuti Formativi**

##### **GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA 70h**

iprincipali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...

programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc...)

struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti

tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)

territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare

tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva

vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo

##### **ACQUISIRE LE PRENOTAZIONI 70h**

nozioni di web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle prenotazioni

software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni

tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva

utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela

## ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA 60h

elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti)

modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili

modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti

principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali

processi e cicli di lavoro del servizio

tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza

### **Attestazione finale**

Dichiarazione degli apprendimenti

### **Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti**

Gli allievi sosterranno una prova finale, di valutazione degli apprendimenti da certificare, consistente in un test scritto, a composizione mista (risposta multipla e domande aperte) e, a discrezione del docente, un'integrazione orale

### **Fabbisogno Occupazionale**

n.p.