

CORSO PER ACCOGLIENZA TURISTICA E RICEVIMENTO



DURATA: **900 ORE**

630 ORE DI FORMAZIONE

270 ORE DI STAGE

SCHEDA TECNICA

SEDE DEL CORSO

Via Enrico Pappacena, 10 – Bari (BA)

FIGURA PROFESSIONALE

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

DESTINATARI

Il corso è rivolto a:

- Giovani fino a 35 anni
- Disoccupati, inoccupati o inattivi
- Residenti o domiciliati in Puglia
- In possesso di titolo di studio idoneo (obbligo di istruzione assolto)
- Permesso di soggiorno valido.

N.B.: La partecipazione è **totalmente gratuita** e finanziata con risorse pubbliche del **PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027 – Azione 6.3**, nell'ambito dell'**Avviso Pubblico Qualifiche 2024**.

INDENNITÀ DI FREQUENZA

È prevista un'indennità di frequenza pari a **€ 5,00 per ogni ora di formazione effettivamente frequentata**, secondo quanto previsto dall'Avviso.

È possibile ricevere fino a € 4.500 in caso di frequenza dell'intero percorso formativo (900 ore).

FIGURA PROFESSIONALE IN USCITA

L'**Addetto/a ai servizi di ricevimento – Receptionist** opera all'interno delle strutture turistico-ricettive occupandosi dell'accoglienza e dell'assistenza degli ospiti durante il soggiorno. Gestisce le procedure di arrivo e partenza dei clienti, le prenotazioni e l'assegnazione delle

+39 080 967 7102

bari@consvip.org



CORSO PER ACCOGLIENZA TURISTICA E RICEVIMENTO



camere, fornisce informazioni sui servizi della struttura e sul territorio, risponde alle richieste degli ospiti e interviene nella gestione di eventuali reclami.

Si occupa inoltre delle attività amministrative connesse al ricevimento: registra e archivia le informazioni relative ai clienti, compila la documentazione prevista, controlla e contabilizza i consumi, predispone il conto e gestisce i pagamenti.

La figura può operare sia nei servizi di ricevimento diurni sia in quelli notturni; il portiere di notte svolge inoltre funzioni di sorveglianza e sicurezza degli ospiti.

COMPETENZE IN USCITA

Al termine del percorso l'allievo sarà in grado di:

- accogliere il cliente e gestire correttamente le procedure di check-in e check-out;
- gestire le esigenze di differenti tipologie di clientela, comprese persone con necessità specifiche;
- leggere e gestire il planning delle prenotazioni e assegnare le camere in base a richieste e disponibilità;
- utilizzare strumenti digitali e software per la gestione alberghiera e delle prenotazioni;
- gestire prenotazioni provenienti da differenti canali e piattaforme;
- comunicare efficacemente con gli ospiti in forma verbale, scritta e digitale;
- fornire informazioni sul territorio, sui servizi e sulle opportunità turistiche;
- gestire richieste, segnalazioni, feedback e reclami della clientela;
- coordinarsi con il reparto piani e con gli altri reparti della struttura ricettiva;
- gestire attività di front-office e back-office;
- collaborare alla vendita e promozione dei servizi della struttura;
- applicare principi di web marketing, e-marketing e pricing;
- utilizzare l'inglese tecnico del settore turistico-alberghiero;
- emettere fatture e ricevute e gestire riscossioni e pagamenti;
- utilizzare software applicativi per le principali operazioni amministrativo-contabili;
- organizzare e archiviare documenti e informazioni in formato cartaceo e digitale;

CORSO PER ACCOGLIENZA TURISTICA E RICEVIMENTO



- applicare procedure amministrative legate alle prenotazioni e alla gestione della clientela;
- rispettare le norme in materia di sicurezza, igiene, privacy e salvaguardia ambientale;
- monitorare la qualità dei servizi e collaborare al miglioramento degli standard di accoglienza.

ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

N.	DENOMINAZIONE U.F.	DURATA (ORE)
1	ORIENTAMENTO ALLA FIGURA E SETTORIALE	10
2	REGOLAMENTAZIONE DEL SETTORE TURISTICO	20
3	SISTEMI DIGITALI PER LA PRENOTAZIONE	40
4	STRATEGIE DI COMUNICAZIONE CLIENTI	40
5	GEOGRAFIA TURISTICA E TERRITORIALE	40
6	STRATEGIE DI ASSISTENZA CLIENTI	40
7	GESTIONE SERVIZI RICETTIVI	50
8	MARKETING DIGITALE E PRICING	30
9	STRATEGIE DI PROMOZIONE ALBERGHIERA	30
10	GESTIONE DEL FRONT-OFFICE	50
11	ELEMENTI DI CONTABILITÀ	30
12	PRINCIPI DI CONTABILITÀ RICETTIVA	30
13	AMMINISTRAZIONE E GESTIONE OPERATIVA DELLE STRUTTURE RICETTIVE	30
14	SICUREZZA E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	20
15	INGLESE PER IL SETTORE TURISTICO	40
16	GESTIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE	50

CORSO PER ACCOGLIENZA TURISTICA E RICEVIMENTO



17	OTTIMIZZAZIONE DEL BACK-OFFICE	50
18	STANDARD DI QUALITÀ NEI SERVIZI	30
19	STAGE	270
TOTALE		900

METODOLOGIE DIDATTICHE

- Lezioni frontali
- Esercitazioni pratiche
- Attività laboratoriali
- Simulazioni operative
- Stage in contesti lavorativi reali

VERIFICHE E VALUTAZIONE

- Test teorici
- Prove pratiche
- Verifiche intermedie
- Esame finale con prova pratica e colloquio tecnico

CERTIFICAZIONE

Certificazione finale (obbligatoria):

Qualifica Professionale (EQF 3) rilasciato dalla Regione Puglia, conforme alla **D.G.R. n. 622/2015**, previo superamento dell'esame finale che potrà essere sostenuto solo da chi avrà frequentato **almeno il 70% delle ore totali** (ossia 630 ore).

IMPARERAI A LAVORARE CON

- software di gestione alberghiera;
- sistemi digitali di prenotazione;

+39 080 967 7102

bari@consvip.org



CORSO PER ACCOGLIENZA TURISTICA E RICEVIMENTO



- planning delle camere e delle disponibilità;
- piattaforme e provider per le prenotazioni online;
- strumenti di posta elettronica e comunicazione digitale;
- strumenti per la gestione del check-in e del check-out;
- sistemi di pagamento digitale;
- software amministrativi e contabili;
- sistemi di gestione e archiviazione documentale;
- PC, internet e applicativi informatici;
- strumenti per la reportistica delle prenotazioni e dell'occupazione;
- piattaforme web e social media per la promozione della struttura;
- strumenti di web marketing e pricing;
- documentazione amministrativa, fiscale e alberghiera;
- lingua inglese applicata alle attività di ricevimento e customer care.

SBOCCHI OCCUPAZIONALI

La qualifica consente di operare come:

- addetto/a al ricevimento – receptionist;
- addetto/a al front-office;
- addetto/a al back-office alberghiero;
- addetto/a alle prenotazioni;
- addetto/a all'accoglienza clienti;
- guest service agent;
- addetto/a all'assistenza clienti nelle strutture ricettive;
- portiere di notte / addetto al ricevimento notturno;
- addetto/a ai servizi amministrativi di strutture ricettive.

La figura può trovare occupazione principalmente presso hotel, alberghi, villaggi turistici, residence, ostelli, campeggi e altre strutture turistico-ricettive, oltre che in organizzazioni e servizi collegati all'accoglienza e al turismo. Il formulario evidenzia in particolare una crescente richiesta di personale qualificato nel ricevimento, con competenze digitali, linguistiche e di

+39 080 967 7102

bari@consvip.org



CORSO PER ACCOGLIENZA TURISTICA E RICEVIMENTO



customer care.

AZIENDE PARTNER

- CARIATI SERVICE SRL
- CDS HOTELS SPA
- GRUPPO DI AZIONE LOCALE SUD-EST BARESE Scarl
- MASSERIA CHINUNNO SARL
- MYLAND SAS DI DAMATO DOMENICO &C
- NUOVA SERVICE SRL
- SPT &J SRL

+39 080 967 7102

bari@consvip.org

