

## ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

**Periodo del progetto:** Dal 28/06/2019 al 25/07/2019

**Figura professionale in uscita:** Addetto alla reception

**Obiettivi dell'intervento formativo:** fornire competenze teorico - pratiche per l'assistenza al cliente; i candidati saranno in grado di accogliere la clientela in qualsiasi tipo di struttura aziendale nel settore alberghiero occupandosi della prima informazione e rilevare la soddisfazione, proporre migliorie rispetto al servizio e gestire reclami

### ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

**MOD. I - MARKETING TURISTICO** **12 ore**  
(8 ore di teoria, 4 ore di pratica)

- Il concetto di sistema e prodotto turistico
- Il comportamento di acquisto e consumo del turista
- La segmentazione del mercato turistico
- I diversi tipi di turismo
- Il posizionamento dei prodotti turistici
- Le nuove tecnologie applicate al turismo
- Il marketing mix
- La valorizzazione del patrimonio culturale
- Nuove forme di ospitalità

MODALITA': Analisi casi-studio ed esempi pratici

STRUMENTI: Slides con riferimento ai concetti teorici sul marketing turistico

**MOD. II - IL WEB MARKETING IN CAMPO TURISTICO** **12 ORE**  
(8 ore di teoria, 4 ore di pratica)

- Il concetto di web marketing
- Il sito Internet aziendale
- Visibilità e web marketing: banner, posizionamento, pay per click
- Il direct web marketing: newsletter e mailing
- La presenza di un'azienda turistica nel web
- Il web 2.0 e il social media marketing

Per la parte pratica si indicano di seguito:

MODALITA': Analisi casi-studio ed esempi pratici; IDS

STRUMENTI: Slides con riferimento ai concetti teorici sul marketing turistico ed alle applicazioni web

**MOD. III - ACCOGLIENZA TURISTICA** **24 ore**  
(16 ore di teoria, 8 ore di pratica)

- Identificazione di servizi, strutture e ruoli all'interno della struttura ricettiva

Tipologie di soggiorno e sistemazione  
Accoglienza e operazioni di check-in  
Interazione telefonica e via email  
Conferme e modifiche di prenotazione e cancellazioni  
L'interazione al front-desk nelle varie dinamiche del quotidiano  
Informazioni utili per la clientela, attrattive turistiche  
Operazioni di check-out, congedo dal cliente, fidelizzazione, servizi di transfer

Per la parte pratica si indicano di seguito:

MODALITA': Analisi casi-studio ed esempi pratici

STRUMENTI: Slides con riferimento ai concetti teorici dell'accoglienza turistica

#### **MOD. IV – GESTIONE ALBERGHIERA**

**24 ore**

(16 ore di teoria, 8 ore di pratica)

Organizzazione alberghiera

- Il prodotto albergo come struttura e servizi
- Le tipologie ricettive
- I contratti di gestione
- I servizi alberghieri di base e complementari

I vari Reparti

- l' Housekeeping
- La Sala
- La Manutenzione
- Il Guardaroba – La Biancheria

Per la parte pratica si indicano di seguito:

MODALITA': Analisi casi-studio ed esempi pratici

STRUMENTI: Slides con riferimento ai concetti teorici dell'organizzazione alberghiera

#### **MOD. V - FRONT OFFICE E BOOKING ALBERGHIERO**

**12 ore**

(8 ore di teoria, 4 ore di pratica)

L'ufficio booking alberghiero

- La vendita delle stanze
- Le tariffe
- Criteri di determinazione della tariffa
- La prenotazione
- Il modulo di prenotazione
- La prenotazione attraverso gli intermediari in internet
- La revoca della prenotazione
- L'overbooking
- Proposta di contratto d'albergo

Il Front office alberghiero

---

- L'Arrivo (Check in): Ritiro dei documenti, schede notifica – istat – APT
- Assegnazione camere
- La Gestione delle lamentele e l'assistenza
- Il soggiorno
- La Gestione del Conto e degli addebiti
- La Partenza (Check out)

Per la parte pratica si indicano di seguito:

MODALITA': Analisi casi-studio ed esempi pratici

STRUMENTI: Slides con riferimento alle tariffe, al check in ed al check out in albergo

### **MOD. VI - CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE ALBERGHIERO **12 ore****

(8 ore di teoria, 4 ore di pratica)

Norme di comportamento da tenere in pubblico

Norme igieniche

Cura della propria persona

Gentilezza e cortesia

L'interazione con il cliente

Accoglienza

Le aspettative dei clienti

Apprendimento della terminologia tecnica di settore

Per la parte pratica si indicano di seguito:

MODALITA': Analisi casi-studio ed esempi pratici

STRUMENTI: Slides con riferimento al codice di comportamento nel settore alberghiero

### **MOD. VII - CUSTOMER CARE E CUSTOMER SATISFACTION **12 ore****

(8 ore di teoria, 4 ore di pratica)

La nozione di customer care e l'importanza della sua adozione: definizioni e ambiti di intervento

La percezione della qualità totale del servizio da parte del cliente

Attuare la customer care: analisi delle variabili chiave del servizio al cliente

Le due dimensioni della qualità del servizio: qualità tecnica e qualità funzionale

Il ruolo dell'immagine aziendale sulla percezione della qualità

La componente emozionale nella percezione della qualità

Il ruolo del personale e la customer satisfaction interna

Metodologie e strumenti di ricerca per la misurazione della qualità

Principali tecniche di indagine campionarie sulla clientela

Le 5 determinanti della qualità del servizio e il servizio

Problemi relativi alla misurazione e al confronto tra aspettative ed esperienze

Per la parte pratica si indicano di seguito:

MODALITA': Analisi casi-studio ed esempi pratici

STRUMENTI: Slides con riferimento al customer care ed al customer satisfaction

### **MOD. VIII GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI OTA **12 ORE****

(8 ore di teoria, 4 ore di pratica)

Booking  
Airbnb  
Homeaway  
Casavacanze.it

Per la parte pratica si indicano di seguito:  
MODALITA': Esercitazioni/simulazioni  
STRUMENTI: Slides con riferimento ai concetti teorici

**MOD.IX – WEB PROMOTIONS** **12 ORE**

(8 ore di teoria, 4 ore di pratica)

Creazione di un sito web  
Creazione di una pagina Facebook  
Creazione di una pagina Instagram

Per la parte pratica si indicano di seguito:  
METODOLOGIE: Esposizione teorica sui principali social  
STRUMENTI: Video proiettore e diapositive

**MOD. X- NORMATIVA NEL SETTORE TURISTICO** **8 ORE**

(8 ore di teoria)

La legge legislazione in ambito turistico  
Obblighi dell'albergatore

**MOD. XI GESTIONE DEI RECLAMI** **12 ORE**

(8 ore di teoria, 4 ore di pratica)

Capacità risposta a recensione positiva  
Capacità risposta a recensione negativa  
Reclami diretti

Per la parte pratica si indicano di seguito:  
MODALITA': Esercitazioni / simulazioni  
STRUMENTI: Slides con riferimento ai concetti teorici

**MOD. XII – SICUREZZA E SALUTE SUI LUOGHI DI LAVORO** **4 ore**

(4 ore teoria)

FORMAZIONE GENERALE  
Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011  
Concetti di rischio  
Danni  
Prevenzione  
protezione  
organizzazione della prevenzione aziendale  
diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali  
organi di vigilanza, controllo e assistenza

**MOD. XIII – DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE** **4 ore**

(4 ore teoria)

Contenuti standard Allegato 13 Vademecum Forma.Temp

---

Attestato rilasciato:	Attestazione di Frequenza	
Durata del progetto:	Orientamento ore:	0
	Teoria ore:	112
	Esercitazioni pratiche ore:	48
	Visite in azienda ore:	0
	Totale ore:	160

**Calendario attività:**

Dal 28/06/2019 al 28/06/2019 dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Dal 01/07/2019 al 05/07/2019 dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Dal 08/07/2019 al 12/07/2019 dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Dal 15/07/2019 al 19/07/2019 dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Dal 22/07/2019 al 25/07/2019 dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

c/o SVILUPPO & FORMAZIONE – Via Ciro Giovinazzi, 5 – 74123 Taranto Tel. 099/7311905