



L'Hotel il Front-Desk e L'accoglienza (80 ore)

Capacità

Conoscenza delle nozioni fondamentali relative al ruolo fondamentale del Receptionist per un'adeguata accoglienza del cliente, la capacità del problem solving al front desk. Conoscenza dei principali canali di vendita e gestione degli stessi. Struttura funzionale di albergo.

Formazione in aula: 80 ore

Conoscenze

- Le Strutture ricettive e loro classificazione
- Tecniche di accoglienza e gestione del cliente.
- Reparti di un albergo e loro organizzazione
- Check - in e Check - out

Procedimento

1. Test d'ingresso / Hotel e turismo

Definizione di turismo e tipologia di viaggiatori, e la classificazione alberghiera

Teoria 8 ore

2. Introduzione alla struttura del sistema ricettivo;

Le imprese alberghiere le finalità e la produzione

Teoria 8 ore

3. Struttura funzionale di albergo;

Composizione per reparti di un albergo di medie dimensioni

Teoria 4 ore - Pratica 4 ore

4. La figura del receptionist: ruoli e competenze;

L'aspetto comportale dell'addetto al ricevimento

Teoria 4 ore

Abea S.r.l. con Unico Socio

Sede Legale Via B. Quaranta 47/A – 49 20139 Milano (MI)
Tel. +39 02 36587709 Fax +39 02 36587731 www.abeaform.it
C.F. P.IVA 05102840963 Cap. Soc. € 10.000 N°Rea 1797457





5. Diritti e doveri dei lavoratori temporanei;

Teoria 4 ore

6. Introduzione al front office e alle tecniche di accoglienza;

L'accoglienza del cliente, la competenza comunicativa verbale e gestuale, il cliente

Teoria 6 ore - Pratica 2 ore

7. Il check - in;

Arrivo al banco, schedina PS e registrazione del cliente, introduzione ai vari gestionali di PMS

Teoria 4 ore - Pratica 4 ore

8. Il check - out;

Fatturazione chiusura conti, raccolta feedback dei clienti, procedure dell'arrivederci

Teoria 4 ore - Pratica 4 ore

9. Cenni di revenue

Il prezzo di vendita , determinazione nel passato e nel presente

Teoria 6 ore - Pratica 2 ore

10. Canali di vendita e gestione ;

Tour Operator online e offline, channel manager, social

Teoria 8 ore

11. Diritti e doveri dei lavoratori temporanei;

Teoria 4 ore

12. Test finale e approfondimento sui temi trattati;

Teoria 4 ore

Abea S.r.l. con Unico Socio

Sede Legale Via B. Quaranta 47/A – 49 20139 Milano (MI)
Tel. +39 02 36587709 Fax +39 02 36587731 www.abeaform.it
C.F. P.IVA 05102840963 Cap. Soc. € 10.000 N°Rea 1797457

