



CORSO HOTEL RECEPTIONIST (128 ore)

Capacità

Il corso intende formare la figura professionale di Hotel Receptionist in grado di saper pianificare e coordinare le attività dei servizi di prenotazione e di alloggio gestendo i relativi flussi informativi. Il Receptionist deve saper gestire i diversi canali di comunicazione e di vendita, sapere accogliere un cliente e saper affrontare le situazioni critiche.

Contenuti del corso

- I reparti dell'hotel e la loro organizzazione
- La figura del Receptionist
- Il Front Office e le sue mansioni
- Management del processo room division
- Tecniche di accoglienza e gestione del cliente
- La comunicazione orientata al cliente
- General management di un'impresa ricettiva, la politica dei prezzi di vendita
- Le strutture ricettive e la loro classificazione
- Tecniche di promozione e commercializzazione dei servizi ricettivi
- I diversi eventi organizzativi

Programma del corso

1. Test d'ingresso/L'hotel come struttura aziendale
Pratica 2 ore - Teoria 6 ore
2. I reparti dell'hotel e la loro organizzazione; il Front Office e il Back Office (dall'accoglienza alla contabilità)
Teoria 8 ore
3. Il Receptionist figura chiave di un hotel / Ruoli e mansioni
Teoria 8 ore
4. Occuparsi delle prenotazioni - dalla richiesta telefonica all'invio di email
Teoria 4 ore - Pratica 4 ore
5. Il cliente d'hotel: le diverse necessità e aspettative del cliente business e del cliente leisure
Teoria 8 ore
6. Diritti e doveri dei lavoratori
Teoria 4 ore
7. Il controllo della qualità del servizio, tecniche di valutazione della soddisfazione del cliente
Teoria 4 ore Pratica 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



8. Norme di comportamento e gestioni dei reclami – il linguaggio del corpo
Teoria 4 ore - Pratica 4 ore
9. Come gestire un check in- come gestire un check out- tecniche e procedure
Teoria 4 ore- Pratica 4 ore
10. Lingua inglese tecnica di settore
Teoria 4 ore – Pratica 4 ore
11. Il management di un hotel, cenni di revenue, come si elabora il prezzo di vendita
Teoria 8 ore
12. Classificazione delle strutture ricettive e obblighi di legge
Teoria 8 ore
13. Le diverse forme di collaborazioni con Tour Operator ed agenzie viaggio.
Teoria 8 ore
14. Il booking on line, cenni sui software di gestione alberghiera, come si utilizza un channel manager
Teoria 8 ore
15. Sicurezza sui luoghi di lavoro
Teoria 4 ore
16. Master class: le tipologie di eventi organizzativi (logistica, la gestione della richiesta del committente, come si struttura un'offerta, i diversi allestimenti di sale meeting, i momenti ristorativi)
Teoria 8 ore
17. Test finale di verifica e riepilogo dei temi trattati
Pratica 2 ore Teoria 6 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

