



HOTEL RECEPTIONIST CON LINGUA INGLESE (120 Ore)

Obiettivi: 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, anche in lingua inglese, sapere accogliere un cliente e saper affrontare le situazioni critiche.

Modulo 1 (4h teoria - 4h pratica)

Presentazione del corso - Elementi di tecnica turistica: inquadramento del fenomeno turistico, cos'è il turismo oggi ed i molteplici attori del comparto.

Modulo 2 (8h teoria)

Classificazione delle strutture ricettive nelle quali può operare la figura del receptionist e nuove forme di ospitalità - L'Hotel come struttura aziendale: i reparti e la loro organizzazione.

Modulo 3 (4h teoria)

Il receptionist figura chiave dell'Hotel: ruoli e mansioni.

Modulo 4 (4h teoria)

Analisi delle varie tipologie di ospite: corporate, leisure, bleisure.

Modulo 5 (4h teoria - 4h pratica)

Gestione della fase della prenotazione.

Modulo 6 (4h teoria)

Booking online, analisi delle OTA, significato di PMS e channel manager.

Modulo 7 (4h teoria)

Il ruolo dei tour operator e delle agenzie di viaggio.

Modulo 8 (4h teoria - 4h pratica)

Procedura di Check-in - Live-in dell'ospite e gestione dei reclami.

Modulo 9 (4h teoria - 4h pratica)

Check-out, il controllo qualità e la customer satisfaction.

Modulo 10 (6h teoria – 2h pratica)

Cenni di revenue management: calcolo della tariffa di vendita e massimizzazione dei profitti - Eventi organizzativi e comparto M.I.C.E.

Modulo 11 (6h teoria – 2h pratica)

Riepilogo dei temi trattati - Cenni di web marketing turistico e utilizzo dei social media.

Modulo 12 (10h teoria – 10h pratica)

Essential skills for a perfect receptionist - Present simple and present continuous - Communication: the hospitality tool - Uses of Get - Working in hospitality: daily tasks - The reception desk: useful vocabulary - Working at front office, back office and concierge - Dealing with e-mails - Role plays and speaking activities.

Modulo 13 (10h teoria – 10h pratica)

Future tenses - Making a reservation: dealing with potential customers - Room service and taking orders: speaking and listening activities - Past simple and past continuous - The registration card - The telephone and telephone etiquette: useful vocabulary and activities - Useful business/hotel acronyms - Present perfect and present perfect continuous - Customer satisfaction - Role plays and speaking activities.

Modulo 14 (8h teoria) *Moduli Obbligatori*

D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria)

Diritti e Doveri dei Lavoratori in Somministrazione (4h teoria)