

TITOLO DEL CORSO: ADDETTO ALLA RECEPTION-FRONT OFFICE E SALA BAR

DESCRIZIONE CORSO

Nell'area front office, l'Addetto alla Reception, è la figura che si occupa dell'accoglienza ospiti di una struttura. Il Receptionist deve disporre di una buona proprietà di linguaggio, di ottime capacità comunicative, unite a doti di gentilezza garantendo puntualità e precisione. Ha la funzione di veicolare e gestire gran parte delle informazioni, della comunicazione in ingresso e/o in uscita, coordinandosi con le figure responsabili che operano all'interno della struttura. In particolar modo, nelle strutture ricettive, assiste i clienti durante tutto il loro soggiorno, ne gestisce le richieste e fornisce loro suggerimenti e informazioni sul luogo di permanenza e sui servizi offerti dalla struttura, determinandone spesso il livello di soddisfazione. Si occupa inoltre di attività di tipo organizzativo-gestionale. Il corso forma figure flessibili in grado di svolgere in maniera valida e soddisfacente le attività di accoglienza e assistenza ai clienti, dalle prenotazioni e booking, alla gestione dei check-in, all'assegnazione delle camere, passando per la gestione di cassa, la redazione dei conti e la gestione amministrativa e fiscale e le procedure di check-out.

Una parte del corso sarà dedicata anche alle attività di gestione e cura del cliente relative al servizio di sala e servizio bar, fornendo elementi di base per la gestione della colazione, del bar e del ristorante. Il corso include pertanto ore specifiche di esercitazioni e simulazioni pratiche e offre al partecipante la possibilità di fare un'esperienza reale del futuro contesto lavorativo.

DURATA DEL CORSO: 150 ore di cui 40 di stage

PROGRAMMA DETTAGLIATO

Tecnica turistica – alberghiera e comunicazione 35 ore

Contabilità 20 ore

Sala e bar 55 ore

Stage 40 ore (1 settimana)

- La figura del receptionist: ruoli e competenze.
- Front-office e tecniche d'accoglienza.
- La figura del portiere d'albergo: ruoli e competenze.
- Anticipare le aspettative del cliente
- I punti chiave di una buona accoglienza
- Ante check-in (prima dell'arrivo del cliente)
- Check-in (arrivo e registrazione del cliente)
- Live-in (gestione del cliente durante il soggiorno)
- Check-out (fase conclusiva con il cliente)
- Post-check-out (fidelizzazione del cliente)
- Presentazione di programmi gestionali utilizzati nelle strutture ricettive.

SERVIZI AL LAVORO

Via Tommaseo, 49 – 25128 Brescia

Tel. 030 383368 - serviziallavoro@foppagroup.it

www.foppagroup.it

ADDETTO DI SALA

- La brigata di sala; la divisa; le norme igienico-sanitarie
- Le dotazioni di servizio
- La stesura della tovaglia
- L'utilizzo delle clip
- Come portare i piatti
- La mise en place
- Il bar dalla caffetteria agli aperitivi
- Esercitazioni pratiche
- Simulazioni
- Uscite didattiche (in hotel)

SEDE DEL CORSO: Brescia

SERVIZI AL LAVORO

Via Tommaseo, 49 – 25128 Brescia

Tel. 030 383368 - servizialavoro@foppagroup.it

www.foppagroup.it



 GRUPPO
FOPPA