Dati del Percorso Formativo

Tipologia percorso	Settore Economico Professionale	Denominazione Percorso	Unità Competenza
Percorso Lungo	**SEP 23 - Servizi turistici**	**Operatore della promozione e accoglienza turistica ID. percorso Formativo: 2265**	**1. Accoglienza e assistenza al cliente (1) 65 ore,** **2. Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124) 70 ore,** **3. Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti (220) 70 ore,** **4. Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche (370) 75 ore,** **KC Digitale: Sviluppare contenuti digitali 20 ore.**

Descrizione Esigenze

Per dare un valore aggiunto al progetto APL LAVORO ha effettuato un'iniziale analisi del territorio mettendosi in contatto con le aziende partner per verificarne l'effettivo fabbisogno formativo. Ne emerge l'esigenza di conoscenze/abilità concernenti l'analisi organizzativa delle strutture ricettive, la comunicazione efficace con il cliente, padronanza delle procedure di check in e check out, marketing applicato ai servizi di ricevimento, reception/front office, saper informare gli ospiti circa i servizi offerti dalla struttura e dal territorio, rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti, capacità di problem solving e di sorveglianza nel rispetto delle procedure previste dalla struttura nella quale opera, applicare le politiche di prezzo della struttura ricettiva, capacità di interfacciarsi con i diversi portali di prenotazioni, nozioni su come facilitare un maggiore focus sulle attività prioritarie del business attraverso la Pianificazione e supporto organizzativo utile per liberare il tempo strategico delle risorse presenti nell'ufficio o nella sede presidiata.
Conoscenze che non possono prescindere da uno studio circa la gestione del tempo e delle priorità, la pianificazione degli impegni e gestione delle scadenze, organizzazione e presidio di centralino, reception, corrieri, galateo al telefono e orientamento alla soddisfazione del cliente. Le esigenze espresse si completano con quelle concernenti la condivisione di informazioni sulle attività effettuate e/o da effettuare mediante la gestione dei dati, informazioni e contenuti digitali e sfruttando una pregressa formazione di taglio pratico, operativo e professionalizzante.

Ore di formazione Teorica in Presenza 0 **Sede Napoli**

Ore di formazione Teorica in DAD 210

Ore di formazione Teorica in FAD 0

Ore di Esercitazioni Pratiche 90

Sede Napoli

Ore di stage 0

Indicare dati dell'azienda e sede/i di svolgimento dello stage

Indicare dati dell'azienda e sede/i di svolgimento dello stage

Indicare dati dell'azienda e sede/i di svolgimento dello stage

Indennità Oraria 1 euro

Livello EQF 3

Invia