



RECEPTIONIST

SEP 23 SERVIZI TURISTICI

ID PERCORSO 10450

UNITÀ DI COMPETENZA

ESIGENZE DEL MERCATO E OBIETTIVI DEL CORSO

Il receptionist opera nel settore dei servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. Si occupa di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.

Il front office di un hotel è il primo vero punto di contatto con il cliente. L'intera esperienza di un ospite potrebbe essere pregiudicata dall'incontro con questa figura professionale che ricopre un ruolo strategico all'interno delle strutture del comparto alberghiero. Un addetto alla reception si occupa di tutte le pratiche relative all'arrivo e alla partenza dei clienti: accoglie i clienti in hotel, riceve le prenotazioni, controlla i documenti necessari, organizza il check-in e il check-out e si occupa della gestione del front office e delle richieste dei clienti. Fornisce tutte le informazioni necessarie ai clienti riguardo all'hotel, alle camere e a tutti i servizi offerti, soprattutto in fase di accoglienza.

Le difficoltà pandemiche e i successivi sviluppi tecnologici hanno richiesto alle aziende di rientrare rapidamente in sintonia con il mercato, creando figure professionali con alto livello di specificità di settore. Il corso si propone tra gli altri obiettivi, quello di contribuire al potenziamento del sistema delle competenze, colmando i gap o formando ex novo neofiti del settore. Il receptionist deve imparare a padroneggiare le nuove tecnologie per migliorare la sua efficienza e offrire un servizio ancora più personalizzato ai visitatori, soprattutto attraverso l'Intelligenza Artificiale.

- Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive
- Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva
- Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva
- Gestire le prenotazioni alberghiere
- Pianificare le attività di ricevimento
- Realizzare le attività di assistenza al cliente
- Key Competence digitali

IL PERCORSO



DURATA

300 h di
formazione



FREQUENZA

210 h teoria a distanza
90 h stage aziendale



RETRIBUZIONE

indennità di
1 euro/l'ora



TITOLO

qualifica
3 liv EQF

PER INFORMAZIONI

FONDAZIONE ITS ACADEMY BACT

via Diaz n. 58 - 80134 Napoli (200 mt da metro Linea 1 Toledo)
tel 0818799822 - cell 3476230601 - mail info@itsbact.it

ITS ACADEMY
BACT



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

