

RECEPTIONIST	
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 – Servizi turistici
N. ore	300
Descrizione qualificazione	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, inoltre, 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.
Esigenze territoriali e spendibilità della figura professionale	Il settore turistico fa parte dei settori strategici del territorio campano ed ha un forte potenziale di crescita. L'azione formativa mira a rispondere alle richieste del mercato del lavoro e alla forte incidenza di interesse rilevato nei beneficiari nel SEP 23, da come si evince dai report dei dati raccolti dai centri per l'impiego a seguito degli assessment. Le aziende partner coinvolte in questo percorso formativo hanno bisogno di incrementare il loro organico di figure qualificate che possano entrare a far parte dei team e dare il loro contributo per gestire la mole di lavoro di cui sono caricate queste aziende.
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri</p> <p>che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga</p>
Aziende Partner	<p>La società POMITOURIST S.a.s. di Romano Paolo via Giacomo Leopardi n°59 – 80038 Pomigliano d'Arco (Na) P.IVA 07554211214, è proprietaria dell'Hotel Leopardi 4 stelle. L'attività alberghiera sorge nel 2016 in posizione strategica, a pochi km da Napoli nel cuore del polo industriale e commerciale di Pomigliano d'Arco e di Nola. Attualmente costituisce un punto di riferimento per i turisti nonché per chi viaggia per affari.</p> <p>Sito www.leopardihotel.it</p> <p>GIALSI FOOD S.R.L. Via Nazionale delle Puglie, 36 - 80038 Pomigliano d'Arco (NA) P.IVA 09143181213 gestisce il ristorante Yolo, che per la sua varietà di servizi ristorativi e bar e per l'alta capienza di posti a sedere, ha bisogno di incrementare il suo organico di figure di accoglienza e assistenza al cliente.</p>
Sede dell'attività	Via Giuseppe Luraghi c/o Consorzio "Il Sole" 80038 Pomigliano d'Arco (NA) e nelle sedi delle aziende partner.
Telefono	0818841646
E-Mail:	info@aic-campania.it

PROGRAMMA FORMATIVO

Modulo Key Competence	Ore
1- Competenze Digitali	30
UF/UC	
2 - Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive	30
3 - Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva	30
4 - Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva	30
5 - Gestire le prenotazioni alberghiere	30
6 - Pianificare le attività di ricevimento	30
7 - Realizzare le attività di assistenza al cliente	30
8 - Stage/Laboratorio	90
Totale	300

- È prevista una indennità di frequenza di **1 euro all'ora**;
- È prevista una certificazione di **COMPETENZA** previa verifica finale (dopo aver frequentato almeno l'80% delle ore previste).

PROGRAMMA FORMATIVO IN DETTAGLIO

UNITA' FORMATIVA 1 – KEY COMPETENCE	
COMPETENZE DIGITALI	
Risultato atteso	Utilizzare in modo appropriato smartphone, tablet e pc nell'uso quotidiano.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e i contenuti digitali 2. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali 3. Gestire dati, informazioni e contenuti digitali 4. Interagire con gli altri attraverso le tecnologie digitali 5. Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali 6. Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali 7. Collaborare attraverso le tecnologie digitali 8. Netiquette 9. Gestire l'identità digitale 10. Sviluppare contenuti digitali 11. Integrare e rielaborare contenuti digitali 12. Copyright e licenze 13. Programmazione 14. Proteggere i dispositivi 15. Proteggere i dati personali e la privacy 16. Proteggere la salute e il benessere 17. Risolvere problemi tecnici 18. Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche 19. Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali

Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi base di informatica 2. Gli applicativi più utilizzati (videoscrittura, fogli elettronici, presentazione, database, utility in genere) 3. Le reti ed i suoi dispositivi 4. Utilizzo dei browser per la navigazione in internet 5. La posta elettronica e la Pec 6. Utilizzo dei cloud 7. La condivisione dei dati e delle risorse 8. La sicurezza informatica
-------------------	---

UNITA' FORMATIVA 2

GESTIRE GLI ARRIVI E LE PARTENZE IN STRUTTURE RICETTIVE

Risultato atteso	Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente 2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito) 3. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio 4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici 6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici 7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti) 8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento 9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani) 10. Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere 2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out 6. Documentazione in uso nel front-office 7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure. 8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture 9. Principali software gestionali per strutture ricettive

UNITA' FORMATIVA 3

CURARE LA RELAZIONE CON I CLIENTI DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Risultato atteso	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia 2. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami 3. Comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti 4. Utilizzare il lessico proprio del settore turistico-alberghiero 5. Redigere ed illustrare (anche in lingua straniera) preventivi ed offerte commerciali 6. Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.)

Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1.Terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) e termini tecnici di settore 2.Elementi di marketing dei servizi turistici 3.Inglese tecnico di settore 4.Modelli e tecniche di comunicazione 5.Principi di psicologia della comunicazione e della vendita 6.Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
UNITA' FORMATIVA 4	
CURARE GLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLA STRUTTURA RICETTIVA	
Risultato atteso	Aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva adeguatamente curati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1.Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero 2.Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie 3.Applicare le regole per il calcolo dei cambi 4.Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici 5.Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati 6.Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione) 7.Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione 8.Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso 9.Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia) 10.Emettere fattura all'agenzia 11.Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate 12.Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1.Elementi di legislazione tributaria e fiscale 2.Modalità di archiviazione dei documenti contabili 3.Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili. 4.Principali software di contabilità 5.Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie 6.Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche 7.Elementi di contabilità alberghiera e budgeting
UNITA' FORMATIVA 5	
GESTIRE LE PRENOTAZIONI ALBERGHIERE	
Risultato atteso	Prenotazioni alberghiere correttamente acquisite
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1.Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.) 2.Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere 3.Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi 4.Verificare la disponibilità del servizio richiesto 5.Applicare le procedure per la gestione delle prenotazioni con le agenzie di viaggio 6.Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1.Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 2.Tecniche di promozione e vendita 3.Terminologia di settore in lingua straniera 4.Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 5.Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere 6.Principali software gestionali per strutture ricettive 7.Cenni di revenue e yield management
UNITA' FORMATIVA 6	
PIANIFICARE LE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	
Risultato atteso	attività di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali

Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi) 2. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente 3. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto 4. Coordinarsi con il responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi 5. Interagire con il responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate 6. Prendere le consegne dal portiere di notte e/o altri addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi.
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità 3. Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto 4. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 5. Elementi di gestione delle risorse umane
UNITA' FORMATIVA 7	
REALIZZARE LE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA AL CLIENTE	
Risultato atteso	Cliente adeguatamente assistito durante il soggiorno alberghiero
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia 2. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.) 3. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative 4. Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia beni, sveglia, etc.) 5. Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.) 6. Gestire l'inconveniente in modo tempestivo nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente 7. Utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.) 2. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.