



Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE IN RECEPTIONIST D'ALBERGO

PROGRAMMA DI STUDIO:

MODULO 1 – NASCITA ED EVOLUZIONE DEL TURISMO

- Il senso del viaggio
- La nascita dell'industria alberghiera
- Il mercato turistico
- Il concetto di bisogno
- La domanda turistica
- L'offerta turistica
- Identikit del turista
- Le nuove tipologie di turisti
- Sviluppo sostenibile e turismo sostenibile

MODULO 2 – LA LEGISLAZIONE NAZIONALE DEL TURISMO

- Verso una qualità totale del servizio (articoli 1-2 Legge 135/01)
- Caratteristiche della qualità (art. 2 Legge 135/01)
- La promozione dei diritti del turista (art.4 Legge 135/01)
- Sistemi turistici locali e Fondo di cofinanziamento dell'offerta turistica (artt. 5-6 Legge 135/01)
- Lo status di impresa turistica e il Fondo di Rotazione
- La Classificazione alberghiera in Italia

MODULO 3 – LE PRINCIPALI STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE

- Com'è fatto un albergo?
- Gli alberghi di città
- Gli alberghi stagionali
- Gli alberghi termali
- I motel

MODULO 4 – LE PRINCIPALI STRUTTURE RICETTIVE PARALBERGHIERE

- I residence turistico – alberghieri
- I villaggi turistici
- Gli agriturismo
- I Bed & Breakfast (B&B)
- I campeggi
- Gli ostelli per la gioventù
- Strutture paralberghiere non convenzionali

MODULO 5 – LA COMUNICAZIONE NELLE IMPRESE TURISTICHE E LA CORRISPONDENZA ALBERGHIERA



- La comunicazione nei servizi di ospitalità
- La peculiarità del servizio di ospitalità
- Protagonisti, luoghi e tempi della comunicazione
- La comunicazione verbale
- Comunicare tramite il telefono
- La comunicazione scritta
- La comunicazione non verbale e la comunicazione paraverbale
- La comunicazione non verbale
- Linguaggio del corpo
- Estetica, igiene personale e portamento
- La comunicazione paraverbale
- Elementi di corrispondenza commerciale
- La corrispondenza alberghiera
- La corrispondenza alberghiera in entrata
- La corrispondenza alberghiera in uscita
- Altri casi di comunicazione scritta
- La posta elettronica

MODULO 6 – IL FRONT OFFICE

- Definizione di “front office”
- Struttura, dimensioni e attrezzature del front office
- Le aree del front office: ricevimento
- Le aree del front office: portineria
- Le aree del front office: segreteria e cassa

MODULO 7 – LE FASI DEL CICLO CLIENTE (PARTE 1)

- Le Fasi del ciclo cliente - Fase 1: Ante check-in
- Introduzione al ciclo cliente
- La prenotazione e gli arraggiamenti alberghieri
- La prenotazione diretta al front desk
- Il regret alberghiero
- Le forme di tutela in caso di no show
- La waiting list
- L’overbooking
- Le Fasi del ciclo cliente - Fase 2: check – in
- Accoglienza e modulistica
- La scheda di notificazione
- Il modello Istat C/59
- Il registro arrivi e partenze
- L’accoglienza di un cliente prenotato
- L’accoglienza di un cliente abituale
- La comunicazione il front office e gli altri reparti



MODULO 8 – LE FASI DEL CICLO CLIENTE (PARTE 2)

- Front e back office: dalla fase ante nelle prenotazioni indirette alle operazioni contabili del check-in
- La prenotazione alberghiera indiretta
- La prenotazione indiretta di gruppo
- I principali servizi alberghieri richiesti da un gruppo
- La prenotazione di congressi diretta/indiretta
- Il check-in di una prenotazione indiretta semplice
- Il check-in di una prenotazione indiretta di gruppo
- Le operazioni di back office nella fase del check-in
- L'apertura in maincourante di tipologie diverse di conti
- I listini prezzi delle strutture ricettive
- Le Fasi del ciclo cliente – Fase 3: live in
- Il front office nella fase live-in: il servizio informazioni e gli esborsi del portiere
- Gli altri compiti della portineria
- La responsabilità dell'albergatore verso i beni del cliente
- La gestione dei reclami
- Le Fasi del ciclo cliente – Fase 4: check out – Fase 5: post check out
- Il check out: la partenza del cliente e il livello di soddisfazione
- L'emissione dei documenti fiscali: ricevuta fiscale e fattura
- Quale documento fiscale emettere ai diversi clienti
- Le principali forme di pagamento
- Altre registrazioni contabili della cassa e cambio valuta
- Il post check-out

MODULO 9 – L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE NELLE IMPRESE TURISTICHE

- I modelli organizzativi delle imprese turistiche
- Il concetto di organizzazione
- Gli strumenti dell'organizzazione
- I modelli organizzativi delle imprese turistiche
- La gestione delle risorse umane
- Le risorse umane nelle imprese labour intensive
- Presentare se stessi
- Sostenere un colloquio di selezione vincente
- Le opportunità professionali del turismo

MODULO 10 – I PROFESSIONISTI DEL TURISMO

- Le agenzie di viaggio
- Definizione e attività delle agenzie di viaggi e turismo
- Le agenzie di viaggi dettaglianti o intermediarie
- Il front office nelle agenzie di viaggi
- Agenzie dettaglianti e tour operator aperti al pubblico
- Il momento della prenotazione dei prodotti e/o servizi turistici



- La vendita dei servizi isolati: i voucher
- I servizi di accoglienza e di accesso
- La vendita dei viaggi organizzati o package tours
- Il contratto di vendita dei pacchetti turistici
- La cessione del contratto e la modifica del prezzo del pacchetto
- Le modifiche del viaggio prima della partenza o a partenza avvenuta
- Il tour operator e la programmazione del pacchetto turistico
- Le attività di back office dei tour operator
- La costruzione e la durata dei pacchetti turistici
- La forza contrattuale del tour operator e la collaborazione con i fornitori di servizi
- I contratti di collaborazione tra tour operator e fornitori di servizi

Per ulteriori informazioni e/o per le iscrizioni, è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno formazione ai seguenti recapiti telefonici 089.2960483 e/o 338.3304185.

SITO WEB: www.salernoformazione.com