

## AF02

### ADDETTO RICEVIMENTO 70 ORE

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti, al termine delle ore di formazione, le competenze ed abilità tecniche per adempiere da subito alle funzioni richieste ad un addetto al ricevimento. Per questo, il percorso prevede, oltre alla definizione del ruolo dell'addetto al ricevimento e a nozioni di marketing e gestione delle tariffe, anche la simulazione pratica del disbrigo di prenotazioni, delle fasi di check-in e check-out, della gestione del cliente..

#### CONTENUTI DELLA FORMAZIONE

LA LEGISLAZIONE NAZIONALE, REGIONALE ED EUROPEA IN AMBITO TURISTICO ALBERGHIERO

NORME SULLA PUBBLICA SICUREZZA; NORMATIVA SULLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO; NORMATIVA ANTINCENDIO.

LA FIGURA DEL RECEPTIONIST

NOZIONI DI TECNICA TURISTICA: IL TURISMO INCOMING-OUTGOING-LE FASI DEL VIAGGIO; L'ORGANIGRAMMA DI UNA STRUTTURA ALBERGHIERA; IL SETTORE RICETTIVO: L'ALLOGGIO (CLASSIFICAZIONE, TIPOLOGIE CAMERE E TRATTAMENTO); IL RUOLO DEL FRONT OFFICE - CUORE DELL'ALBERGO; LA FIGURA DEL RECEPTIONIST: RUOLI E COMPETENZE; LA GESTIONE DEL CLIENTE: 1. LA PRENOTAZIONE: PREVENTIVO, CONFERMA, CREAZIONE LISTINO E ASSEGNAZIONE CAMERA 2. L'ARRIVO DEL CLIENTE: LE FASI DEL CHECK IN (PRIVACY, DOCUMENTI DI IDENTITÀ, COMUNICAZIONE PUBBLICA SICUREZZA, COMUNICAZIONE STATISTICA, IMPOSTA DI SOGGIORNO, IL CONTO) 3. LA GESTIONE DEL CLIENTE IN CASA: SERVIZI DI ARRICCHIMENTO, DOTAZIONE DEL RICEVIMENTO, GESTIONE CORRETTA DELLE LAMENDELE, GESTIONE ADDEBITI EXTRA 4. LA PARTENZA DEL CLIENTE: LE FASI DEL CHECK OUT (RECENSIONI E SCHEDE GIUDIZI) 5. GESTIONE OPERATIVA ALTRI REPARTI E HOUSEKEEPING.

CAPACITA' E COMPETENZE DEL CAPO RICEVIMENTO

LA FIGURA DEL CAPO RICEVIMENTO: RUOLI E COMPETENZE; COORDINAMENTO CON I VARI REPARTI: GESTIONI E MODULISTICA; ORGANICO E TURNI DI LAVORO; IL DMS DELLA REGIONE PUGLIA E LA COMUNICAZIONE DEI PREZZI ANNUALE; LE GESTIONI DEL RICEVIMENTO: CHIAVI, OGGETTI SMARRITI, TRASFERIMENTI, LA CHECK LIST; LA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE: MISURAZIONE DEL GRADIMENTO E REPUTAZIONE ON LINE.

MARKETING TURISTICO E ANALISI DEI COSTI E MASSIMIZZAZIONE DEI RICAVI DELLE STRUTTURE RICETTIVE

IL MARKETING STRATEGICO ED OPERATIVO; IL MARKETING TARIFFARIO; ANALISI DEI PRINCIPALI CENTRI DI RICAVO; L'IMPORTANZA DELLA CORRETTA PRESENZA SUL WEB; CONOSCENZA DELLE PRINCIPALI AGENZIE ON LINE; I CONTRATTI DI A.D.V. E T.O. (CASO PRATICO DI COMPILAZIONE); COME MIGLIORARE LA DISINTERMEDIAZIONE; LA CLASSIFICAZIONE DEI COSTI; IL BREAK EVEN POINT NELLE STRUTTURE RICETTIVE; IL FATTORE "PREZZO" COME ELEMENTO DETERMINANTE NELLA DETERMINAZIONE DEL PUNTO DI PAREGGIO; GLI INDICI ALBERGHIERI; COSA È IL REVENUE MANAGEMENT E COSA NON È IL REVENUE MANAGEMENT

CAMPI E SETTORI DI APPLICABILITÀ DEL REVENUE MANAGEMENT; L'IMPORTANZA DELLA SEGMENTAZIONE DEL MERCATO; GLI INDICATORI DI PERFORMANCE; IL COMPETITIVE SET; L'IMPORTANZA DELLA RACCOLTA DATI NEL REVENUE MANAGEMENT; L'ELABORAZIONE DEI DATI IL FORECAST PREVISIONALE DEI RICAVI

IL REVENUE MANAGEMENT IN AZIONE