



# **OPERATORE PER IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, L'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONE, LA GESTIONE DEI RECLAMI E L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA**

**CORSO RESKILLING 600 ORE**

## **DESCRIZIONE**

È una figura diurna e notturna che riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo - ostello - campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. L'addetto al ricevimento notturno (portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno.

## **ADA**

Acquisire le prenotazioni, espletamento dell'attività di segreteria amministrativa, gestione dell'accoglienza.

## **DURATA**

600 ore, di cui 150 ore di stage in aziende del settore di riferimento, 225 ore di lezione in aula e 225 ore di lezione in FAD.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Corso erogato in presenza e in FAD.

## **ATTESTAZIONE**

Attestato di qualifica di OPERATORE (3° Liv. EQF) ai sensi della L. R. 18/1985, del Decreto Legislativo n. 13/2013 e del DM 30 giugno 2015.

## **ESAME**

È previsto un esame finale, consistente in una prova scritta e un colloquio.

## **REQUISITI DI ACCESSO**

Per accedere al percorso è necessario l'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione professionale o il proscioglimento.

## **COSTO**

Corso gratuito in quanto finanziato dal Programma GOL.