

## CORSO DI FORMAZIONE PER PORTIERE D'HOTEL/CONCIERGE

Mira a formare personale specializzato ed affidabile, capace di svolgere mansioni di Check in per assegnazione di camere in fase di prenotazione e Check out per operazioni di saldo del conto e preparazioni di distinte di cassa. Sicuro di se in ogni situazione difficile ed abile a gestire eventuali disservizi e reclami da parte dei clienti, il futuro Portiere d'Albergo/ConciERGE fornirà agli ospiti le informazioni relative alla permanenza e al soggiorno in Albergo, ma svolgerà anche funzioni di vigilanza e controllo. Attraverso una metodologia di insegnamento innovativa che pone l'allievo a diretto contatto con il mondo del lavoro e basata sull'alternanza studio/lavoro, il profilo professionale formato sarà in possesso di tutti gli strumenti e le tecniche operative per una corretta gestione dell'accoglienza e dell'ospitalità alberghiera ed in grado di svolgere mansioni di guida, informazione, assistenza, emergenza e vigilanza, nell'ottica del raggiungimento dei massimi standard di qualità. Acquisirà inoltre competenze sull'utilizzo dei software gestionali alberghieri e competenze amministrative contabili.

### PROGRAMMA DIDATTICO

- Tecniche di approccio con il cliente
- La comunicazione verbale e non verbale
- Tecniche di benvenuto e di commiato
- Come rispondere al telefono
- Il check-in e il check-out
- L'assegnazione della camera e la registrazione del cliente
- La gestione delle prenotazioni
- L'overbooking
- Preparazione degli addebiti dei vari reparti
- Il room division e l'architettura alberghiera
- Introduzione al software MICROS FIDELIO OPERA
- Nozioni e tecniche di primo soccorso
- Lingua inglese: glossario tecnico

<b>INIZIO CORSI</b>	Ogni mese
<b>DURATA</b>	1 mese di formazione e 3 mesi di stage in albergo, in Italia e all'estero
<b>N° POSTI</b>	15
<b>FREQUENZA</b>	3 volte a settimana (lunedì–mercoledì–venerdì)
<b>ORARIO LEZIONI</b>	17.30 – 20.30
<b>COSTO</b>	€ 1100,00 + IVA 21%
<b>RATEIZZAZIONE</b>	€ 241,00 + 2 rate consecutive mensili di € 550,00 l'una oppure € 241,00 + 12 rate consecutive mensili da € 97,50 l'una

Con il patrocinio di



In collaborazione con

**micros FIDELIO**