



ANCI srl - Direzione generale: Via Orazio n. 3 – 00193 Roma

Tel. 06.99706945-46 Fax. 06.97254864 anpa.scuola@libero.it www.anpascuola.it

---

ROMA FIRENZE BOLOGNA PALERMO CATANIA NAPOLI MILANO TORINO

## CORSO DI FORMAZIONE PER PORTIERE D'HOTEL

Tra i professionisti dell'ospitalità, il portiere d'albergo è senza dubbio la figura più antica e maggiormente conosciuta. Negli hotel di livello è stata, infatti, sempre prevista la particolare figura del Concierge, ossia del professionista dell'accoglienza, identificato da un distintivo posto sulla giacca rappresentante due chiavi d'oro incrociate, simbolo ufficiale dei portieri d'albergo. La Portineria è il reparto dell'hotel che svolge uno dei compiti più delicati dell'intera struttura alberghiera, dovendo offrire agli ospiti un'accoglienza d'eccellenza e caratterizzata, fondamentalmente, da discrezione, disponibilità, sorriso e gentilezza. Le mansioni del Reparto Portineria riguardano, in particolar modo, la registrazione di tutte le persone alloggiate nella struttura e la notificazione delle stesse all'autorità di P.S., la gestione del reparto portineria (Check-in, registrazione clienti, Check-out), la gestione del centralino telefonico, l'utilizzo dei sistemi informatici di gestione alberghiera, la gestione contabile, la vigilanza sulla moralità e sulla sicurezza dell'albergo, la custodia delle chiavi, lo smistamento della posta in entrata ed in uscita, il servizio di accoglienza esterna, il servizio ascensori, l'interazione con tutti i reparti alberghieri. Altre mansioni dipendono, invece, da particolari richieste dei clienti e riguardano, soprattutto, l'inoltro della corrispondenza privata, le piccole mansioni di agenzia di viaggio (prenotazione ed acquisto biglietti), il servizio bagagli e la loro custodia. Il corso per Portiere d'Albergo organizzato dall'ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere con il patrocinio e la collaborazione delle Associazioni ADA Lazio, AICR, AIRA, FAIPA "Chiavi d'Oro" e SKAL International mira, dunque, a formare un profilo professionale specializzato ed affidabile, abile nel gestire il personale alle sue dipendenze, sicuro di sé in ogni occasione, disponibile ed ordinato, responsabile e sensibile alle esigenze degli ospiti, che potrà rappresentare per le aziende alberghiere un elemento di forza per garantire ai clienti un servizio di qualità, soprattutto in situazioni delicate che potrebbero dare origine a possibili disservizi e reclami. Il Corso si rivolge a giovani e meno giovani, italiani e stranieri con o senza esperienza nel settore, che intendono avviarsi a questa meravigliosa professione con competenza, professionalità e serietà.

**OBIETTIVO:** Formare professionisti capaci di operare nel reparto ricevimento e portineria di strutture alberghiere nazionali ed internazionali attraverso una metodologia innovativa basata su un percorso di formazione *full immersion* della durata di 48 ore distribuite nell'arco di 1 mese, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle strutture, un successivo periodo di stage da 1 a 6 mesi all'interno di alberghi nazionali ed internazionali. Il metodo punta a ridurre i tempi di permanenza in aula degli allievi e, di contro, a velocizzare il loro contatto con le realtà imprenditoriali alberghiere attraverso una sperimentazione concreta sul campo delle competenze acquisite con la formazione. Un vantaggio notevole anche per le stesse imprese che potranno usufruire di un potenziale di risorse impiegabili già formate e parzialmente integrate negli stessi ambiti aziendali.

### PROGRAMMA DIDATTICO

- **La qualità del servizio:** Tecniche di approccio con il cliente, la comunicazione verbale e non verbale.
- **Tecniche di accoglienza:** Le fasi dell'accoglienza, tecniche di benvenuto e di commiato, l'accoglienza al telefono: come rispondere e le formule più adeguate da pronunciare al telefono e quelle da evitare, i professionisti dell'accoglienza, il cliente: chi è e cosa è. Tipi di cliente.

- **Introduzione all'hotel management:** I modelli organizzativi, l'organigramma aziendale, i reparti dell'hotel.
- **Tecniche di gestione del Front Office:** Differenze strategiche tra alberghi di catena ed indipendenti, l'organizzazione dell'albergo, il room division, le figure professionali del front office: ricevimento, concierge, cassa e centralino; la gestione della comunicazione nel front office (esterna ed interna), la gestione del cliente nelle varie fasi (guest cycle): pre-arrivo (prenotazione), arrivo (check in), soggiorno (gestione conto), partenza (check out), guest relation e gestione del complaint, emissione dei documenti fiscali, smistamento della posta in arrivo, commissioni ed incarichi interni ed esterni, la gestione del reclamo, l'overbooking.
- **La figura del portiere d'hotel (concierge):** I compiti del reparto portineria e vari ruoli, gestione dei casi di crisi, assistere il cliente in situazioni di emergenza (malori, cadute, ubriachezza ed irascibilità), tecniche di vigilanza sulla moralità e sicurezza dell'albergo, il servizio bagagli e loro custodia, servizi e mansioni del portiere di giorno e del portiere di notte.
- **Introduzione al software Micros Fidelio Opera:** architettura del software Micros Fidelio Opera per la gestione del front office: prenotazioni, front desk, cassa, housekeeping, night audit, reports, setup sistema, back office.
- **Lingua inglese (glossario tecnico):** Il modulo affronterà la conversazione tipica che nel quotidiano tiene impegnato un Receptionist e un Portiere d'Albergo con i propri clienti stranieri, dalle fasi Check-in (benvenuto d'accoglienza all'entrata dell'albergo; richiesta documenti; registrazione del cliente; descrizione dei servizi e delle camere d'albergo; indicazione delle tariffe; informazioni varie...), a particolari richieste dell'ospite (cambio camera; richiesta di una particolare tipologia di servizio: cena in camera, indicazione ristoranti, servizio sveglia, organizzazione escursioni, informazioni turistiche...), ad eventuali lamenti, reclami ed inconvenienti (disservizi in camera; stanza non pulita; aria condizionata non funzionante; richiesta personale ai piani; ascensore fuori servizio...), alle fasi di Check-out (frasi di commiato; ringraziamenti; pagare il conto; forme di Pagamento; richiesta taxi; servizio bagagli; etc...). I moduli linguistici sono concepiti in maniera estremamente pragmatica allo scopo di trasmettere nozioni, concetti e terminologia specifici dei singoli reparti alberghieri.
- **Prevenzione e sicurezza sul lavoro**

**FASE PRATICA (STAGE):** Per un periodo da 1 a 6 mesi, gli allievi avranno la possibilità di essere inseriti, previa disponibilità delle aziende, all'interno del reparto ricevimento di una struttura alberghiera. In questa fase della formazione sarà, pertanto, possibile sperimentare sul campo le competenze tecniche acquisite durante la parte teorico-didattica. Lo stage non costituisce rapporto di lavoro ed è consentito solo a soggetti in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs. 13 Agosto 2011.

<b>INIZIO CORSI</b>	Ogni mese
<b>DURATA</b>	Un mese e mezzo di formazione pratica, con possibilità di svolgere un successivo percorso di stage da 1 a 6 mesi di stage in albergo
<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>	€ 1420,00 + IVA 22% + € 10,00 per coperture assicurative
<b>STAGE</b>	Consentiti agli allievi in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs 13 Agosto 2011. Per l'attivazione dello stage è previsto il versamento di € 150,00 + IVA 22% alla segreteria stage dell'ANPA, esclusivamente all'atto della verifica da

parte della stessa dei requisiti del soggetto partecipante allo svolgimento del tirocinio formativo. La presente quota copre il periodo di stage da 1 a 6 mesi esclusivamente all'interno di un'unica struttura. Qualora l'allievo intendesse svolgere il periodo di tirocinio in più strutture, per ogni attivazione stage sarà necessario versare la quota di € 150,00 + IVA 22%

---

**RATEIZZAZIONE** € 278,00 + 2 rate consecutive mensili di € 733,00 l'una oppure  
€ 278,00 + 12 rate consecutive mensili da € 129,00 l'una

Con il patrocinio e la collaborazione di:

