



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 FINALE LIGURE

CORSO DI FORMAZIONE PER RECEPTIONIST D'HOTEL

Il corso di formazione per **“Receptionist d’Hotel”** organizzato dall’ **ANPA** sotto l'alto ed esclusivo Patrocinio dell’ **ADA Lazio – Associazione Direttori Albergo, dell’AICR – Amicale Internazionale Vicedirettori e Capiricevimento, dell’AIRA – Associazione Impiegati d’Albergo, della FAIPA – Federazione delle Associazioni Italiane dei Portieri d’Albergo “Chiavi d’Oro” e dello SKAL International**, è articolato su **3 livelli fondamentali**:

- un primo livello (**base**) al termine del quale si ottiene la qualifica di **“Segretario Ricevimento e Cassa”**
- un secondo livello (**avanzato**) al termine del quale si ottiene la qualifica di **“Room Division Manager”**
- un terzo livello (**specialistico**) al termine del quale si ottiene la qualifica di **“Front Office Manager”**

L'articolazione e organizzazione del piano di studi, così come previsto dall'**ANPA**, offrirà ad ogni singolo allievo, in totale autonomia, la possibilità di personalizzare il proprio percorso formativo in base al personale profilo curriculare ed agli obiettivi professionali e/o imprenditoriali che intenderà raggiungere. A questi 3 fondamentali livelli di studio si legano, a loro volta, ulteriori percorsi formativi e/o professionalizzanti finalizzati a sviluppare ulteriormente le conoscenze, le competenze e le abilità tecniche già acquisite, nell'obiettivo di offrire agli allievi la possibilità di implementare il proprio piano di studio e raggiungere un grado di preparazione di profilo manageriale e/o imprenditoriale: **“Corso per Revenue Manager”, “Corso per Sales Manager”, “Corso Micros Fidelio Opera”, “Corso Hotel Genius Sysdat”, “Corso per Meeting e Congress Manager”**.

CORSO DI FORMAZIONE PER RECEPTIONIST D'HOTEL (LIVELLO BASE)

Il Corso di Formazione per **“Receptionist d’Hotel” (livello base)** si prefigge lo scopo di formare un professionista della Reception (banco unico di Front Office e Portineria) capace di operare con competenza e professionalità ai servizi di prenotazione, informazione e comunicazione con la clientela all'interno di strutture alberghiere di piccola, media e grande dimensione. Il percorso formativo consentirà di apprendere le principali mansioni dell’ Addetto al Ricevimento: gestione delle prenotazioni (Booking) e degli arrivi (Check-in), registrazione degli ospiti ed assegnazione delle camere, corretta descrizione dei vari servizi offerti dall'albergo, gestione della cassa e dei buoni (Addebiti/Billing), redazione del conto, procedure di Check-out, emissione dei documenti fiscali, incasso dei corrispettivi, gestione di eventuali lamenti, reclami ed inconvenienti. Per svolgere con professionalità la professione di Receptionist d’Hotel e raggiungere un livello di preparazione da **“Segretario di Ricevimento e cassa”**, sono però indispensabili anche una buona conoscenza dei software informatici di gestione alberghiera e delle lingue straniere, il saper offrire un'immagine eccellente di sé e dell’hotel che si rappresenta, nonché il comprendere le esigenze dei clienti e soddisfare le loro richieste. La corretta organizzazione del reparto ricevimento richiede, dunque, uno staff con caratteristiche di poliedricità e capace di occuparsi di molteplici attività secondo elevati standard di qualità, indispensabili per operare professionalmente all'interno di alberghi internazionali. Le opportunità di impiego per i giovani, italiani e stranieri, che intendono avviarsi alla professione di Receptionist d’Hotel sono molteplici, tanto più in considerazione di un mercato del lavoro internazionale che ricerca costantemente personale in possesso delle giuste competenze tecniche e professionali. Il Corso per **“Receptionist d’Hotel” (livello base)** si rivolge ad un pubblico eterogeneo: **giovani e meno giovani, italiani e stranieri, uomini e donne, con o senza esperienza nel settore in possesso di un diploma di scuola media superiore e/o laurea, con conoscenza di base di almeno una lingua straniera (è**

preferibile l'inglese e lo spagnolo), che intendono avviarsi a questa meravigliosa professione con competenza, professionalità e serietà. Il corso teorico-pratico, si svolgerà all'interno di **prestigiosi hotel partners dell'ANPA** siti su territorio nazionale e consentirà agli allievi, fin dall'inizio della fase formativa, di prendere contatto con l'ambiente professionale alberghiero e comprendere le dinamiche della gestione di tutti i servizi dell'ospitalità turistica. La docenza dei Corsi è affidata esclusivamente a **General Manager, Front Office Manager, Direttori e Vicedirettori d'Hotel, Concierge, Esperti di Marketing, Revenue e Sales Tourism Management** di comprovata esperienza ed elevata professionalità.

OBIETTIVO: Formare professionisti capaci di operare nel reparto ricevimento 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 e mezzo**, 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 l'opportunità 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.

INIZIO CORSI	Ogni mese
DURATA	Un mese e mezzo di formazione pratica, con possibilità di svolgere un successivo percorso di stage da 1 a 6 mesi in azienda
N° POSTI	15
FREQUENZA	3 volte a settimana (lunedì–mercoledì–venerdì)
ORARIO LEZIONI	17.30 – 20.30
COSTO	€ 1420,00 + IVA 22% + € 10,00 per coperture assicurative
STAGE	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 3 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 € 733,30 l'una oppure € 278,00 + 12 rate consecutive mensili da € 129,00 l'una

Con il patrocinio e la collaborazione di:

