

**CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE**  
**ADDETTO AL RICEVIMENTO**  
**(TURISMO 4.0: INNOVARE, INTRATTENERE,  
PROMUOVERE)**  
Codice progetto 287114



**IL CORSO È INTERAMENTE GRATUITO**  
**in quanto finanziato con le risorse del POR FSE TOSCANA 2014 -**  
**2020 e rientra nell'ambito di Giovanisì ([www.giovanisi.it](http://www.giovanisi.it))**  
**il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani**

## OBIETTIVI

Il percorso intende formare una “figura chiave” delle strutture ricettive, quale quella del “receptionist”, attualizzandone le competenze sulla base delle nuove esigenze del mercato turistico.



Questa figura professionale è considerata il primo punto di riferimento per l’accesso alla destinazione turistica: accoglie il cliente al suo arrivo e lo assiste durante tutto il soggiorno e rappresenta il collegamento tra l’ente e il mondo esterno, consiglia i clienti sulle cose importanti da vedere, su come raggiungere facilmente i luoghi di interesse, su dove mangiare e come vivere al meglio la vacanza.

Il suo operato incide in modo rilevante sul gradimento complessivo del cliente. La conoscenza approfondita del proprio luogo di lavoro è il presupposto fondamentale per compiere al meglio le mansioni che gli sono affidate.

L’intervento formativo svilupperà, pertanto, skills che spaziano dalle tecniche di comunicazione e gestione clienti fino a quelle di vendita (social media marketing, revenue e pricing).

## Sbocchi occupazionali

**È una figura professionale fortemente richiesta dal settore di riferimento e, pertanto, con ottime possibilità di inserimento lavorativo** presso catene alberghiere, alberghi e strutture extra alberghiere (relais, villaggi turistici, residenze d’epoca, agriturismi), aziende legate al mondo alberghiero come ad esempio i fornitori di software per la gestione delle procedure e della “vendita on line”, aziende di consulenza alberghiera, piattaforme di prenotazione online.

## Competenze in esito

Grazie alle competenze acquisite, al termine del corso i partecipanti saranno in grado di: utilizzare software di gestione alberghiera, acquisire le prenotazioni, gestire l’accoglienza del cliente (check-in), illustrare i servizi turistici e quelli offerti dall'albergo, assistere il cliente durante il soggiorno alberghiero, rilevare la customer satisfaction e gestione il congedo del cliente (check-out). Sa rapportarsi anche con clientela internazionale, grazie ad una buona conoscenza della lingua inglese.

## REQUISITI RICHIESTI PER LA PARTECIPAZIONE

**Per partecipare al corso occorre:**

- Essere maggiorenni
- Avere adempiuto all’obbligo di istruzione o esserne prosciolti
- Essere Inattive/i, inoccupate/i, disoccupate/i
- Essere residenti o domiciliate/i in un comune della Regione Toscana

Per i cittadini stranieri in possesso di titolo di studio conseguito all'estero è richiesta la conoscenza lingua italiana livello A2 che sarà verificata tramite prove specifiche (test / colloquio); sono esentati coloro che siano in possesso di permesso di soggiorno di lunga durata o di idonea certificazione linguistica, livello A2 o superiore.

## **DURATA**

- **900 ore** 510 ore di aula – 360 ore di stage – 30 ore di accompagnamento  
FREQUENZA: Obbligatoria per almeno il 70% delle ore del corso, di cui almeno il 50% delle ore previste per l'attività di stage
- MODALITA' DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ:  
Stante il perdurare dell'emergenza covid19, in linea con le indicazioni operative della Regione Toscana in materia di formazione professionale aggiornate al 30 giugno 2021, a seguito del DL 18 maggio 2021 n. 65, le attività di selezione così come quelle formative (fatto salvo per le attività laboratoriali e lo stage in azienda), saranno erogate in modalità a distanza (FAD sincrona) mediante sistemi di aule virtuali telematiche e l'impiego di adeguata strumentazione tecnologica (PC o tablet, collegamento internet). L'agenzia provvederà preventivamente ad informare i candidati sulle modalità di accesso alle aule virtuali ed a verificare che i candidati interessati dispongano della tecnologia necessaria per partecipare alle attività sopra richiamate.  
Gli stage potranno essere effettuati esclusivamente all'interno della Regione Toscana.

## **SEDE DI SVOLGIMENTO (attività in presenza)**

- GROSSETO

## **CERTIFICAZIONE FINALE**

- A seguito superamento esame finale: **Attestato di Qualifica professionale** per "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)".
- **Certificazione di Competenze** in caso di superamento parziale dell'esame finale (possesso solo di alcune delle Unità di Competenze che compongono la figura di riferimento).

È altresì previsto il rilascio di **dichiarazione degli apprendimenti** in caso di non superamento dell'esame finale o in caso di interruzione del percorso formativo.

## **CONTATTI**

### **SCUOLA ITALIANA TURISMO**

Via Solferino, 30 - 57122 Livorno

Tel: 0586/828245

[segreteria@sitformazione.it](mailto:segreteria@sitformazione.it)

[www.sitformazione.it](http://www.sitformazione.it)

### **CESCOT FORMAZIONE SRL**

Via de' Barberi 108 - 58100 Grosseto

Tel. 0564 438809

[info@cescot.grosseto.it](mailto:info@cescot.grosseto.it)

[www.cescot-formazione.it/sede/grosseto/](http://www.cescot-formazione.it/sede/grosseto/)