

## STAGE SETTORE TURISTICO

Stage 2 o più settimane

€ 0 / se prenoti subito!



### ALTERNANZA SCUOLA LAVORO - PCTO - POR E PON C5 A RIMINI

Offerta scaduta il 31/12/2019

#### Destinatari

Gruppi di studenti di Istituti Scolastici Superiori ed Enti di Formazione

#### Obiettivi formativi:

Conoscere e operare con sistemi informatici evoluti, con particolare attenzione ai sistemi gestionali, amministrativi e contabili della struttura alberghiera;

Imparare a conoscere ed operare nei processi operativi e organizzativi di agenzie viaggio e tour operator;

Conoscere le modalità di organizzazione e gestione dei servizi di accoglienza e ricevimento all' interno di una struttura ricettiva;

Conoscere le modalità di rapporto con le diverse tipologie di clientela e gestirne la relazione in fase di accoglienza e ricevimento;

Riconoscere gli elementi fondamentali della psicologia del cliente/turista e del gruppo;

Individuare gli standard di qualità del servizio per il soddisfacimento delle esigenze della clientela e degli obiettivi aziendali;

Conoscere sistemi e procedure tecniche per attività di help desk.

#### Programma/Contenuti:

Gli studenti saranno inseriti nel flusso produttivo in uffici d'accoglienza e promozione turistica, agenzie viaggi, tour operator e hotel (ricevimento);

I tirocinanti affiancati da personale esperto assisteranno alle principali attività dell' azienda ed avranno possibilità di acquisire e/ o perfezionare le seguenti competenze:

- Accogliere e assistere la clientela;
- Ricevere e smistare telefonate;
- Gestire le prenotazioni e offrire assistenza per le vendite;
- Aggiornare offerte e CRM e inserire dati sul web;
- Compilare moduli e documenti di settore;
- Esprimersi in lingua straniera;
- Controllare gli accessi alle strutture ricettive;
- Controllare e custodire i documenti dei clienti;
- Curare l'assegnazione delle camere;
- Fornire informazioni o assistenza al cliente;
- Inserimento anagrafiche (check-in);
- Front office e assistenza alla clientela;
- Emissione di documenti fiscali (check-out);
- Controllo e archiviazione documenti;

### **Requisiti d'ingresso**

La conoscenza del pacchetto Office, dei principali applicativi per e-mail e per la navigazione online e di un gestionale di settore.

La conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese)

Un abbigliamento adeguato (Completo elegante/Tailleur/Divisa).

### **Attività propedeutiche per approfondire la conoscenza della figura professionale**

Incontri con esperti del settore;

Formazione propedeutica alle attività svolte;

Moduli d'orientamento prima, durante e a conclusione dello stage.

### **Attività consigliate per approfondire la conoscenza del territorio**

Viste aziendali alle principali strutture alberghiere e strutture turistiche del territorio con particolare attenzione alle strategie aziendali adottate;

Visite guidate alle maggiori città turistiche presenti nei dintorni della sede ospitante.

### **La quota comprende:**

- Biglietti treno
- N. Notti Hotel 3 stelle
- N. Pranzi e N. Cene