



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro



REGIONE
PUGLIA



Garanzia Occupabilità Lavoratori

SCHEDA CORSO

FRONT OFFICE DEL SISTEMA TURISTICO



Struttura del percorso e contenuti formativi

GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELL'IMPRESA TURISTICA (70 ore)

- Processi di realizzazione e offerta di prodotti/-servizi turistici
- Politiche di pricing e loro applicazione
- Relazioni interne ed esterne tra strutture ricettive, ristorazione, trasporti e fornitori di servizi turistici
- Correlazione tra obiettivi aziendali, sistema organizzativo e standard di qualità
- Organizzazione del lavoro e definizione delle procedure nei reparti dell'azienda ricettiva
- Predisposizione e controllo del budget aziendale (vendite, costi commerciali, marketing, costo del lavoro)
- Tecniche di controllo economico-finanziario, reporting e analisi degli scostamenti

LEGISLAZIONE E MERCATO DELL'IMPRESA TURISTICA (70 ore)

- Prodotti turistici e relativi mercati, pacchetti turistici
- Figure professionali e operatori nell'azienda turistica, ruoli e competenze
- Principali fonti giuridiche e normativa del settore turistico, contratti e istituzioni competenti
- Organizzazione di eventi congressuali, fiere, convegni e manifestazioni

Durata:
200 ore

Certificazione finale:
Attestazione delle competenze

- Sviluppo di nuovi prodotti/servizi e politiche di pricing
- Relazioni interne ed esterne tra strutture ricettive, trasporti e fornitori di servizi turistici
- Correlazione tra obiettivi aziendali, sistema organizzativo e standard di qualità
- Organizzazione del lavoro e definizione delle procedure nei reparti dell'azienda ricettiva

FRONT OFFICE E CUSTOMER CARE NELL'IMPRESA TURISTICA (60 ore)

- Prenotazione (booking), arrivo (check-in) e partenza (check-out)
- Coordinamento del desk (frontline and backstage)
- Descrizione, offerta e registrazione delle esigenze dei servizi turistici al cliente/partecipante
- Gestione dei reclami e illustrazione di un prodotto-servizio
- Customer care e customer satisfaction: principi, obiettivi, strumenti e metodi
- Strategie per instaurare un rapporto di fiducia con il cliente
- Cura dell'immagine, abbigliamento e gestualità nell'approccio con il cliente

Modalità di valutazione degli apprendimenti:

È previsto un test finale per ciascuna unità formativa. Sarà rilasciata un'attestazione delle competenze a ciascun allievo che abbia raggiunto la frequenza minima del 75% del monte ore previsto per il corso, previo superamento delle Verifiche Finali degli apprendimenti.

Fabbisogno occupazionale:

Il corso forma operatori per contesti turistici, specialmente nel front e back office delle strutture ricettive come addetti all'accoglienza. Gestiscono prenotazioni, accoglienza, assistenza durante il soggiorno e check-out. Richieste ottime competenze comunicative, conoscenza della struttura e capacità di collaborare. Impiego in strutture di tutte le dimensioni con possibilità di carriera fino a direttore. Necessaria la conoscenza di due lingue straniere e programmi di gestione alberghiera. Opportunità di lavoro nel settore turistico, prevalentemente con contratti flessibili.

INFO@ASCLA.IT

+39 0833 512 690



ascla.it

