

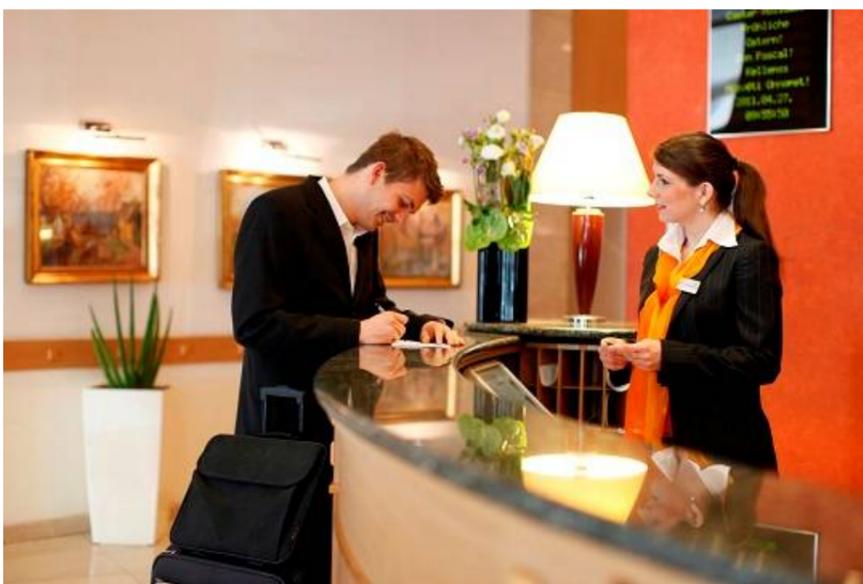


Blueseas
Formazione Professionale
ORGANIZZA

il corso per

FRONT OFFICE DEL SISTEMA TURISTICO

**(GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI, ACCOGLIENZA DELLA CLIENTELA,
OPERAZIONI DI SEGRETERIA)**



Il corso ha una durata di 200 ore e si rivolge a giovani con età tra 16 e 29 anni disoccupati e non frequentanti alcun corso di studi e/o formazione, in possesso del diploma di scuola superiore di secondo grado

Sede: Bluesea Formazione, Via Monteroni, 9 – 73041 Carmiano-Magliano (Le)

Indennità di frequenza: euro 1,00 per ogni ora effettivamente frequentata.

Figura professionale

L'operatore del front office del sistema turistico è in grado di garantire il servizio di accoglienza, gestione prenotazioni, gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa, le relazioni, interne ed esterne, tra strutture ricettive e di ristorazione, compagnie di trasporto passeggeri, guide ed accompagnatori, autonoleggi ed altri fornitori di servizi turistici.

Capacità acquisite

- Prenotazione (booking);
- Arrivo (check-in) e partenza (check-out);
- Il coordinamento del desk (frontline and backstage);
- Gestione dei reclami;
- "Customer care" e "Customer satisfaction": principi, obiettivi, strumenti e metodi;
- Strategie e tecniche per instaurare un rapporto di fiducia con il cliente;
- Cura dell'immagine, dell'abbigliamento e della gestualità nell'approccio con il cliente.