



## Mi formo e lavoro

(Avviso pubblico per la concessione di un voucher formativo e voucher di servizio per l'accompagnamento al lavoro in favore di disoccupati (atto dirigenziale di approvazione n. 383 del 03 luglio 2018)

Offerta formativa IFOA che ti accompagnano al lavoro!

### Addetto all'accoglienza Turistica

<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>Prerequisiti d'ingresso</b>	Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolti
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA (UC 541) - durata 70 ore - Contenuti: accogliere il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.); accompagnare il cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.); evadere le richieste della clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva; interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti; interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in; leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità</p> <p>ACQUISIRE LE PRENOTAZIONI (UC 543) - durata 70 ore - Contenuti: aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di vendita; comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni; gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive; interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni</p> <p>ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (UC 1773) durata 60 ore - Contenuti: applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro; applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche; applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte; emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti; mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili; produrre e archiviare materiali e documenti,</p>

---

compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza; svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura; usare il pc e i programmi applicativi della contabilità

---



Sapere utile

**PER INFORMAZIONI**

**IFOA sede operativa di Bari** Via Vitantonio De Bellis n°7, 70126 Bari

**Ref. Angela Maria Gioino** +39 080 5966510 - [gioino@ifoa.it](mailto:gioino@ifoa.it) [www.ifoa.it](http://www.ifoa.it)