

Corso: "Addetto alla reception con competenze di lingua inglese" - 240 ore

FEBBRAIO		ORARIO	ORE	DESCRIZIONE ARGOMENTI DIDATTICI E FORMATIVI	TEORIA	PRATICA
lunedì	12/02/2018	8,30-13,30	5	Presentazione del corso - tecniche di approccio con il cliente	5	
martedì	13/02/2018	8,30-13,30	5	Principi di comunicazione- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale	5	
mercoledì	14/02/2018	8,30-13,30	5	Comunicazione interculturale		5
giovedì	15/02/2018	8,30-13,30	5	La comunicazione verbale a Clienti/fornitori		5
venerdì	16/02/2018	8,30-13,30	5	Strutturare una presentazione o un discorso		5
lunedì	19/02/2018	8,30-13,30	5	L'ascolto attivo, come dare e ricevere feedback - Saper fare domande: perché farle, come farle		5
martedì	20/02/2018	8,30-13,30	5	La Comunicazione telefonica e la gestione di clienti e fornitori	5	
mercoledì	21/02/2018	8,30-13,30	5	il cliente chi è: tipi di clienti;	5	
giovedì	22/02/2018	8,30-13,30	5	La comunicazione al front office: come rapportarsi con il Cliente		5
venerdì	23/02/2018	8,30-13,30	5	tecniche di gestione del front office		5
lunedì	26/02/2018	8,30-13,30	5	Prenotazioni - front desk- cassa		5
martedì	27/02/2018	8,30-13,30	5	La gestione delle obiezioni e dei reclami		5
mercoledì	28/02/2018	8,30-13,30	5	Organizzazione Aziendale e Marketing		5
MARZO						
giovedì	01/03/2018	8,30-13,30	5	L'organizzazione aziendale e l'assetto organizzativo		5
venerdì	02/03/2018	8,30-13,30	5	Gestione del reparto ricevimento	5	
lunedì	05/03/2018	8,30-13,30	5	L'organizzazione del lavoro		5
martedì	06/03/2018	8,30-13,30	5	Tecniche di segreteria	5	
mercoledì	07/03/2018	8,30-13,30	5	Gestione delle tariffe	5	
giovedì	08/03/2018	8,30-13,30	5	Pianificazione arrivi		5
venerdì	09/03/2018	8,30-13,30	5	Tecniche di chek-in e chek-out		5
lunedì	12/03/2018	8,30-13,30	5	Compilazione registri obbligatori		5
martedì	13/03/2018	8,30-13,30	5	Contabilità del cliente		5
mercoledì	14/03/2018	8,30-13,30	5	Gestione degli incassi		5
giovedì	15/03/2018	8,30-13,30	5	Documenti fiscali		5
venerdì	16/03/2018	8,30-13,30	5	Responsabilità connesse al ruolo	5	
lunedì	19/03/2018	8,30-13,30	5	La lista dei compiti e il concetto delle priorità		5
martedì	20/03/2018	8,30-13,30	5	Gestire e archiviare la corrispondenza;	5	
mercoledì	21/03/2018	8,30-13,30	5	l'uso della posta elettronica		5
giovedì	22/03/2018	8,30-13,30	5	elementi di word		5
venerdì	23/03/2018	8,30-13,30	5	elementi di excel		5
lunedì	26/03/2018	8,30-13,30	5	elementi di access	5	
martedì	27/03/2018	8,30-13,30	5	Redigere verbali di riunioni		5
mercoledì	28/03/2018	8,30-13,30	5	Gestire gli archivi informativi (privacy, procedure, documenti interni)		5
giovedì	29/03/2018	8,30-13,30	5	Gestire gli archivi informativi (privacy, procedure, documenti interni)	5	
APRILE						
martedì	03/04/2018	8,30-13,30	5	Comunicazione telefonica lingua inglese	5	
mercoledì	04/04/2018	8,30-13,30	5	Englisc Language and Libérature	5	
giovedì	05/04/2018	8,30-13,30	5	Basic English Grammar		5
venerdì	06/04/2018	8,30-13,30	5	Basic English Grammar		5
lunedì	09/04/2018	8,30-13,30	5	Basic English for Business Tourism		5
martedì	10/04/2018	8,30-13,30	5	Basic English for Business Tourism	5	
mercoledì	11/04/2018	8,30-13,30	5	Turism Studies	5	
giovedì	12/04/2018	8,30-13,30	5	Gestione ricezione chiamata		5
giovedì	12/04/2018	8,30-13,30	5	Es. Pratica di chiamate		5
venerdì	13/04/2018	8,30-13,30	5	Comprendere e gestire una richiesta		5
lunedì	16/04/2018	8,30-12,30	4	Es. pratica di gestione di una richiesta		4
martedì	17/04/2018	8,30-12,30	4	Esercitazioni ascolto e comprensione dialoghi telefonici		4
mercoledì	18/04/2018	8,30-12,30	4	Role Play		4
giovedì	19/04/2018	8,30 - 12,30	4	docenza sindacale		4
giovedì	19/04/2018	13,30 - 17,30	4	sicurezza sui luoghi di lavori		4
TOTALE ORE CORSO					75	165