



Corso per **Accoglienza e Fidelizzazione del Cliente nel Settore Ristorativo e Alberghiero**



Durata: 200 ore
Attestazione finale:
dichiarazione degli apprendimenti

SCHEDA TECNICA

Per entrare nel mondo del ricettivo è necessario conoscere almeno due lingue straniere, avere buoni contatti di relazione, conoscere i principali programmi di gestione alberghiera. Il turismo ancora oggi offre molte opportunità di lavoro anche se sempre più con contratti flessibili.

Struttura del percorso e contenuti formativi

- Modulo 1: normativa inerente al settore turistico e ricettivo (20 ore)
- Modulo 2: sicurezza sul lavoro (10 ore)
L'approccio alla prevenzione attraverso il D.lgs. del 9 Aprile 2008, n.81. I DPI. e le sue vigenti normative.
- Modulo 3: comunicazione e gestione dei reclami (10 ore)
La tipologia delle prenotazioni, il contratto.
- Modulo 4: prodotti tipici del territorio (20 ore)
- Modulo 5: il mercato turistico (20 ore)
L'ospitalità nel corso dei secoli.
- Modulo 6: promozione turistica e Web Marketing (20 ore)
Pianificare una strategia di marketing digitale
Social media: Facebook, LinkedIn, Twitter e Foursquare
- Modulo 7: il ciclo cliente (20 ore)
La prenotazione: definizione e fasi
- Modulo 8: inglese Commerciale (20 ore)

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

Al termine del percorso formativo verrà realizzata una prova finale consistente in un test di verifica finale.

Fabbisogno Occupazionale

Al termine del percorso formativo gli allievi potranno spendere le loro competenze nel settore alberghiero.

