

**PROGETTO FORMATIVO - I.P.S.S.A.R. "G.Giolitti"- Mondovì CN scuola coordinata "G.Donadio" –
Dronero CN
SPECIALIZZAZIONE RICEVIMENTO**

Aspetti da sviluppare nel corso di attività stage

Classe I

- constatare l'importanza della comunicazione non verbale (aspetto, sorriso, gestualità, cortesie...)
- acquistare una maggiore dimestichezza con l'ambiente di front-office e l'azienda
- rispondere al telefono
- accogliere il cliente al banco
- compilare le schede di notifica
- accompagnare i clienti in camera
- operare a contatto con il cliente

Classe II

- operare a diretto contatto con il cliente nell'ambito delle abilità acquisite
- accrescere la consapevolezza dell'alternanza delle fasi del ciclo cliente (e quindi dell'operatività aziendale) nel corso della giornata
- constatare il ruolo strategico del front-office
- consolidare la scelta della specializzazione in vista del III anno

Classi III

- accrescere e consolidare le conoscenze e le abilità di front & back office, migliorando il grado di sicurezza nello svolgimento delle operazioni di: ricevimento, portineria, segreteria e cassa
- diversificare le conoscenze, le abilità e le competenze acquisite in ambito scolastico e nel corso delle precedenti esperienze di stage
- acquisire maggiore spigliatezza e competenza nella relazione con il cliente
- imparare ad osservare e ascoltare i clienti
- accrescere la consapevolezza professionale e la motivazione nei confronti del settore turistico
- accrescere la sensibilità nei confronti dell'ordine e della precisione
- constatare l'importanza delle interazioni con l'ambiente esterno (Pubblica Sicurezza, posta, banca, ufficio turistico, vettori, agenzie,...)
- migliorare il livello di conoscenza del "mondo alberghiero" : locali, aree esterne, servizi, dotazioni,...e dell'organizzazione dell'azienda
- migliorare la capacità di utilizzo del programma gestionale, delle attrezzature (centralino, POS, calcolatrici, fax, macchine affrancatrici, computer e word processor,..) e delle dotazioni (fonti di informazione, materiale d'ufficio, modulistica,...)
- constatare l'utilizzo di procedure (per prenotazioni, check-in, check-out, risposte telefoniche, situazioni critiche, reclami, overbooking, contrattempi...), standard di servizio, mansionari, liste di controllo e formulari utilizzati in azienda
- constatare la complessità della gestione degli eventi congressuali (sale, servizi accessori e camere) e dei gruppi di grandi dimensioni
- migliorare la capacità nel gestire responsabilità di tipo operativo

per l'Azienda