



ANCI srl - Direzione generale: Via Orazio n. 3 – 00193 Roma

Tel. 06.99706945-46 Fax. 06.97254864 anpa.scuola@libero.it www.anpascuola.it

ROMA FIRENZE BOLOGNA PALERMO CATANIA NAPOLI MILANO TORINO FINALE LIGURE

CORSO DI FORMAZIONE PER RECEPTIONIST D'HOTEL

Il corso di formazione per “**Receptionist d’Hotel**” organizzato dall’ **ANPA** sotto l’alto ed esclusivo Patrocinio dell’ **ADA Lazio – Associazione Direttori Albergo, dell’AICR – Amicale Internazionale Vicedirettori e Capiricevimento, dell’AIRA – Associazione Impiegati d’Albergo, della FAIPA – Federazione delle Associazioni Italiane dei Portieri d’Albergo “Chiavi d’Oro” e dello SKAL International**, è articolato su **3 livelli fondamentali**:

- un primo livello (**base**) al termine del quale si ottiene la qualifica di “**Segretario Ricevimento e Cassa**”
- un secondo livello (**avanzato**) al termine del quale si ottiene la qualifica di “**Room Division Manager**”
- un terzo livello (**specialistico**) al termine del quale si ottiene la qualifica di “**Front Office Manager**”

L’articolazione e organizzazione del piano di studi, così come previsto dall’**ANPA**, offrirà ad ogni singolo allievo, in totale autonomia, la possibilità di personalizzare il proprio percorso formativo in base al personale profilo curriculare ed agli obiettivi professionali e/o imprenditoriali che intenderà raggiungere. A questi 3 fondamentali livelli di studio si legano, a loro volta, ulteriori percorsi formativi e/o professionalizzanti finalizzati a sviluppare ulteriormente le conoscenze, le competenze e le abilità tecniche già acquisite, nell’obiettivo di offrire agli allievi la possibilità di implementare il proprio piano di studio e raggiungere un grado di preparazione di profilo manageriale e/o imprenditoriale: “**Corso per Revenue Manager**”, “**Corso per Sales Manager**”, “**Corso Micros Fidelio Opera**”, “**Corso Hotel Genius Sysdat**”, “**Corso per Meeting e Congress Manager**”.

CORSO DI FORMAZIONE PER RECEPTIONIST D'HOTEL (LIVELLO SPECIALISTICO)

Il Corso di Formazione per “**Receptionist d’Hotel**” (**livello specialistico**)” mira a formare un profilo professionale avanzato in possesso degli strumenti e delle conoscenze tecniche funzionali all’organizzazione e gestione degli eventi congressuali all’interno di una struttura alberghiera dotata di centri benessere e congressuali, nonché al coordinamento e direzione di centri benessere & SPA, secondo standard di qualità internazionali. Il percorso didattico affronterà, in maniera dettagliata, aspetti e tematiche relative all’organizzazione e gestione degli eventi congressuali (gestione e controllo dei costi, location, risorse umane, allestimento, food and beverage, accomodation), al controllo ed alla gestione dei servizi erogati dai centri termali, al Marketing specialistico del settore congressuale & Wellness, alle tecniche di determinazione del budget e pianificazione aziendale, al controllo di gestione all’organizzazione del personale, alle conoscenze legislative e fiscali. Il Corso per “**Receptionist d’Hotel**” (**livello specialistico**) si rivolge a **giovani e meno giovani, italiani e stranieri, uomini e donne, che hanno già esperienza nel settore del ricevimento alberghiero** ed intendono aggiornarsi e/o riqualificarsi professionalmente, nonché ad allievi che hanno già frequentato il corso di 1° livello e 2° livello ed intendono approfondire tutti gli aspetti tecnici relativi al settore congressuale e Wellness. Il corso, teorico-pratico, si svolgerà all’interno di **prestigiosi hotel partners dell’ANPA** siti su territorio nazionale e consentirà agli allievi, fin dalla fase formativa, di prendere contatto con l’ambiente professionale alberghiero e comprendere le dinamiche della gestione di tutti i servizi dell’ospitalità turistica. La docenza dei Corsi è affidata esclusivamente a **General Manager, Front Office Manager, Direttori e Vicedirettori d’Hotel, Concierge, Esperti di Marketing, Revenue e Sales Tourism Management** di comprovata esperienza ed elevata professionalità.

OBIETTIVO: Formare professionisti capaci di operare nel reparto ricevimento di strutture alberghiere nazionali ed internazionali, attraverso una metodologia innovativa basata su un percorso di formazione *full immersion* della durata di **18 ore** distribuite nell'arco di **6 lezioni di 3 ore c.u.**, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle strutture, un successivo periodo di stage da 1 a 6 mesi all'interno di alberghi nazionali ed internazionali. Il metodo punta a ridurre i tempi di permanenza in aula degli allievi e, di contro, a velocizzare il loro contatto con le realtà imprenditoriali alberghiere attraverso una sperimentazione concreta sul campo delle competenze acquisite con la formazione. Un vantaggio notevole anche per le stesse imprese che potranno usufruire di un potenziale di risorse impiegabili già formate e parzialmente integrate negli stessi ambiti aziendali.

PROGRAMMA DIDATTICO

- **Gli eventi congressuali: tipologie e tecniche di gestione:** il mercato congressuale in Italia, gli alberghi con vocazione turistica congressuale, il reparto congressuale di un grande albergo, morfologia e funzione degli eventi congressuali o di un grande evento (meeting e congressi), la vendita dei servizi congressuali di un albergo, il contatto con il cliente e la gestione della contrattualistica, ideazione, progettazione e gestione di un evento congressuale, la gestione dell'evento, la conclusione dell'evento.
- **Termalismo e SPA & Wellness Management:** il mercato del benessere ed il termalismo; le caratteristiche del target; tecniche di vendita e guest relations; il posizionamento di un centro benessere; pianificazione ed organizzazione delle attività di SPA e Wellness; la personalizzazione dei prodotti e dei servizi
- **Tecniche di commercializzazione del prodotto turistico on line e l'e-commerce nel settore turistico:** la struttura dell'area commerciale di un albergo di catena internazionale (Sales e Marketing); l'attività di vendita diretta interna ed esterna (Sales); l'organizzazione del Sales in una catena internazionale; il Sales plan; struttura dell'area Marketing di un albergo di catena internazionale; principi e tecniche di Marketing alberghiero; il piano commerciale (Marketing plan); internet e l'e-commerce nel settore turistico; prenotazioni e vendite on line; le strategie di vendita on line; la web reputation nell'industria alberghiera, le attività di Marketing; le attività interne di ricerca e sviluppo; le relazioni pubbliche; la promozione; la pubblicità; le attività di comunicazione esterna; le ricerche di mercato; le campagne promozionali; la segmentazione del mercato; il marketing della destinazione turistica; il marketing tariffario, la stagionalità e la sua influenza nelle vendite; il turismo culturale; il turismo alternativo; il turismo eco e socio-sostenibile; il ruolo delle nuove tecnologie nel piano di marketing: la visibilità sul web, keyword advertising, viral marketing; il marketing mix alberghiero; il marketing tariffario
- **Yield e Revenue Management:** la cultura dello yield nell'esercizio dell'attività alberghiera; definizione di yield; dati statistici ed indici di efficienza; la comprimibilità dei costi; Up-selling e Cross-selling; la gestione della prenotazione telefonica; il costo marginale della camera: alta e bassa occupazione; la gestione degli eventi; il revenue management come metodo di ottimizzazione dei ricavi; il processo di revenue management e modalità di applicazione

FASE PRATICA (STAGE): Per un periodo da 1 a 6 mesi, gli allievi avranno l'opportunità di essere inseriti, previa disponibilità delle aziende, all'interno del reparto ricevimento di una struttura alberghiera. In questa fase della formazione sarà, pertanto, possibile sperimentare sul campo le competenze tecniche acquisite durante la parte teorico-didattica. Lo stage non costituisce rapporto di lavoro ed è consentito solo a soggetti in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs. 13 Agosto 2011.

INIZIO CORSI	Ogni mese
DURATA	30 ore di formazione pratica, con possibilità di svolgere un successivo percorso di stage da 1 a 6 mesi in azienda
N° POSTI	Massimo 15
FREQUENZA	3 volte a settimana (lunedì–mercoledì–venerdì)
ORARIO LEZIONI	17.30 – 20.30
COSTO	€ 1100 + IVA 22% + € 10,00 per coperture assicurative
STAGE	Consentiti agli allievi in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs 13 Agosto 2011. Per l'attivazione dello stage è previsto il versamento di € 150,00 + IVA 22% alla segreteria stage dell'ANPA, esclusivamente all'atto della verifica da parte della stessa dei requisiti del soggetto partecipante allo svolgimento del tirocinio formativo. La presente quota copre il periodo di stage da 3 a 6 mesi esclusivamente all'interno di un'unica struttura. Qualora l'allievo intendesse svolgere il periodo di tirocinio in più strutture, per ogni attivazione stage sarà necessario versare la quota di € 150,00 + IVA 22%
RATEIZZAZIONE	€ 242,00 + 2 rate consecutive mensili di € 550,00 l'una oppure € 242,00 + 12 rate consecutive mensili da € 97,00 l'una

Con il patrocinio e la collaborazione di:

