

Corso di front office alberghiero



Nel corso di formazione saranno sviluppate una serie di attività che vi consentiranno di comprendere al meglio gli argomenti trattati e di tornare presso la vostra struttura con nuove idee e strumenti da applicare. Il nostro obiettivo non è trasmettere conoscenze, bensì aiutare ad **acquisire competenze**. Questo significa adottare un approccio diverso per non limitarsi alla classica "lezione frontale" e accademica, dove il relatore parla e gli altri ascoltano passivamente. Anzi, prediligiamo una formazione pratica e concreta, che possa essere uno strumento realmente utile e applicabile. Al fine di assicurare un confronto attivo e partecipato, l'aula è limitata ad un massimo di 10 partecipanti.

I DOCENTI



Denis Siric

Da oltre 25 anni mi diverto lavorando nel settore alberghiero, infatti la gestione alberghiera, per me, è il senso di una vita, nella quale ho toccato con mano tutti i settori dell'albergo: dalla manutenzione, alla cucina e ristorazione, passando per la reception, fino alla direzione di catene alberghiere. Una buona organizzazione permette di migliorare parametri gestionali, come in una barca a vela, la mia grande passione, lasciandomi il tempo (poco) per qualche piacere culinario.

Sara Manti

Sono cresciuta girando l'Italia, misurandomi ogni volta con realtà e mentalità diverse. Amo stare a contatto con le persone, cogliere dai loro sguardi e dai loro gesti le personalità e i bisogni, vedere i loro sorrisi rilassati quando sono contenti. Ho fatto così dell'accoglienza e della soddisfazione dei clienti la mia missione. Per oltre 10 anni mi sono occupata di gestire il front office di numerosi alberghi. Oggi, mi occupo dello sviluppo commerciale delle strutture ricettive, cercando di rendere felici ospiti e albergatori. Imparo, invento, scopro.



Luca Meneghini

Nel 1999 ho aperto la mia prima Partita Iva e mi sono lanciato nel mondo del turismo in prima persona. Nel tempo ho arricchito la mia vita professionale anche grazie a maestri e mentori che mi hanno dato la possibilità di crescere. Il bello del settore turistico è il sorriso di un cliente, una stretta di mano sincera, e riuscire a creare un vero rapporto basato sulla professionalità e non solo!



La quota comprende: due giornate di formazione, slides e report dell'aula, coffee break e pranzi, attestato di partecipazione.

450 EURO + IVA



Il corso si terrà presso gli **uffici Hotel Klinik di Trento**, in via R. Lunelli 32.



9 aprile 2018
10 aprile 2018

I GIORNATA - Comunicazione e problem solving

OBIETTIVI

L'accoglienza è un aspetto sia personale della persona preposta al front office, che fisico, ovvero legato all'ambiente che riceve l'ospite in prima battuta. È determinante lavorare sulla relazione già a partire dal primo contatto che può avvenire fisicamente o, molto più frequentemente, attraverso il telefono, le email o tramite richiesta di preventivo da piattaforme di prenotazione online. **Una corretta interazione e comunicazione con il cliente**, sia esso effettivo o potenziale, è **l'ingrediente che fa la differenza**.

ARGOMENTI

- Gestione del primo contatto
 - Accoglienza in struttura
 - Problem solving
 - Comunicazione efficace
-

II GIORNATA - Gestione ed operatività

OBIETTIVI

Con la seconda giornata si entrerà nello specifico **dei compiti e delle mansioni dell'addetto al front office**. Questa figura ha anche l'importante compito di ottimizzare tutti quegli strumenti tecnici strettamente connessi all'operatività: software gestionali, channel manager, sito web, booking engine, social media, politica tariffaria. In questa sessione saranno introdotti anche concetti base di brand reputation.

ARGOMENTI

- Mansioni e compiti dell'addetto al ricevimento
- Strumenti tecnici a supporto dell'operatività
- Corretta gestione dei canali di vendita
- Elementi della brand reputation



Hotel Klinik è un marchio G&A Group srl
via Renato Lunelli 32 | 38121 Trento (TN)
via Monte Mulat 7 | 38037 Predazzo (TN)
T. +39 0462 502119 | +39 0461 1636897
info@hotelklinik.it | www.hotelklinik.it