

# OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE

## CORSO GRATUITO

Destinatari\*: **Giovani in uscita dalla terza media**  
**Giovani entro il compimento del 24° anno di età**  
Durata del corso: **3 anni (990 ore per ciascun anno formativo)**  
Data di inizio/Orario: **Settembre 2019 - diurno**  
Sede del corso: **II.RR. Salotto e Fiorito, Via Grandi 5, Rivoli (TO)**

## OBIETTIVI DEL CORSO

Come operatore dell'accoglienza, potrai inserirti nella reception degli Hotel, delle Case per vacanze, dei Villaggi turistici, degli Ostelli, di qualsiasi struttura ove vengano accolti turisti e visitatori, allo scopo di effettuare le prenotazioni, accogliere e sistemare le persone, e fornire loro ogni indicazione utile al confort della permanenza. Inoltre potrai essere impiegato nelle imprese private per il servizio di accoglienza, anche in occasioni di eventi quali convegni e mostre, e per ricoprire mansioni di front office. Poiché durante il corso acquisirai gli elementi di base della contabilità, potrai trovare collocazione anche negli uffici amministrativi delle strutture ricettive.

## LUOGHI IN CUI POTRAI LAVORARE COME PROFESSIONISTA DELL'ACCOGLIENZA

### SETTORE TURISTICO ED ALBERGHIERO

**Hotel**  
**Residence**  
**Case vacanze**  
**Villaggi turistici**  
**Camping**

Accoglienza, informazioni  
Gestione dell'agenda di prenotazioni dei clienti  
Check in, sistemazioni  
Check out, pratiche di dimissionamento  
Riscossione pagamenti  
Pratiche amministrative

**Agenzie di viaggio**

Pratiche amministrative  
Informazioni  
Biglietteria aerea e ferroviaria  
Collaborazione realizzazione pacchetti turistici

**Uffici informazioni  
turistiche del  
territorio**

Accoglienza, informazioni  
Distribuzione e riordino materiali informativi

**Fiere, esposizioni,  
congressi**

Hostess di terra  
Attività agli stand  
Rilevazione presenze

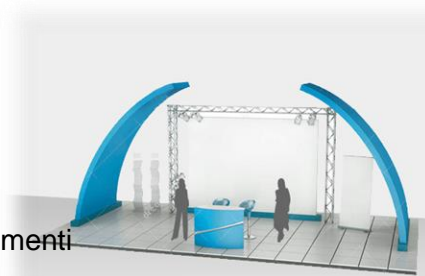
**Centri Sportivi, Centri  
culturali, Centri ricreativi**

Call service, Informazioni  
Abbonamenti, rilascio tessere  
Rilevazione presenze, riscossioni pagamenti

**Ristoranti e Fast food di  
significative dimensioni**

Prenotazione coperti  
Operazioni alle casse

### SETTORE DELLA RISTORAZIONE



## LUOGHI IN CUI POTRAI LAVORARE COME PROFESSIONISTA DELL'ACCOGLIENZA

**STUDI ASSOCIATI: Notai, Avvocati, Commercialisti, Consulenti, Tecnici (grafici, informatici ....)**

Servizi alla reception  
Agenda appuntamenti  
Call service  
Riordino documentazione

### SETTORE TERZIARIO



**Centri Commerciali**

Ufficio informazioni

### SETTORE VENDITE



**Imprese di grandi e medie dimensioni**

Call service  
Accoglienza clienti e fornitori  
Servizi alla reception

### SETTORE INDUSTRIA

**Studi medici  
Studi specialistici  
Centri specialistici e riabilitativi**

Gestione agenda prenotazioni  
Servizi alla reception  
Pratiche amministrative  
Call service  
Riscossione pagamenti

### SETTORE SOCIO SANITARIO



**Residenze sanitarie  
Residenze riabilitative  
Residenze assistenziali**

Reception  
Pratiche amministrative  
Call service

## AREE DI FORMAZIONE

- Elementi di contabilità
- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera (inglese e francese)
- Tecniche di prenotazione e di accoglienza dei clienti
- Tecniche di archiviazione e di classificazione delle informazioni e della documentazione

- Gestione dei flussi dei clienti
- Prenotazioni, check in e check out

Per migliorare la tua base culturale sono presenti nel percorso anche:  
Italiano-storia-geografia-inglese-diritto-economia-matematica-scienze

## ESPERIENZE PRATICHE

Ciò che apprendi in classe, sarà applicato praticamente in diversi contesti:  
**Laboratorio informatico:** uso di software per la gestione dei flussi dei clienti  
**Laboratorio informatico:** servizi internet

**Laboratorio di simulazione:** prenotazioni, check in e check out  
**Stage in azienda di 300 ore**, da svolgersi nell'ultimo anno, dove potrai metterti alla prova nel mondo del lavoro.

## CERTIFICAZIONE E PROSECUZIONE DEGLI STUDI

### Attestato di Qualifica Professionale

Al termine dei tre anni di corso, a seguito del superamento di un esame finale, otterrai un Attestato di qualifica professionale regionale, valido sul territorio nazionale.

**Dopo la qualifica potrai proseguire gli studi:** frequentando il 4° anno per il conseguimento del diploma professionale, oppure inserendoti in un percorso quinquennale per conseguire il diploma di maturità.

Presso II.RR. Salotto e Fiorito, Via Grandi 5 Rivoli - Tel. 011.956.17.15

Dal lunedì al venerdì con orario 8.30-18.00.

Per l'ammissione al corso consulta i "Criteri per l'accesso ai percorsi triennali", pubblicati sul sito Internet dell'Agenzia formativa.

E' necessario presentarsi personalmente presso la segreteria didattica della struttura formativa.

## ISCRIZIONI

Sito Internet [www.formazione.salottoefiorito.it](http://www.formazione.salottoefiorito.it)

Percorso approvato da parte della Città metropolitana di Torino.

(\* ) anche assunti in apprendistato ai sensi dell'art 43 del D. Lgs. 81/2015, in possesso della licenza media, privi di qualifica/diploma  
Per informazioni sul POR FSE Piemonte 2014-2020 e sulla normativa di riferimento contattare le sedi dei corsi. Informazione e pubblicità ai sensi del Reg. (UE) n. 303/2013, All. XII (Ediz. Ago/19)

organismo intermedio:



per una crescita intelligente,  
sostenibile ed inclusiva

[www.regione.piemonte.it/europa2020](http://www.regione.piemonte.it/europa2020)

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FSE



N. 838 QM  
UNI EN ISO 9001:2015