

## PERCORSO GOL - SCHEDA INFORMATIVA DELLE ATTIVITA' FORMATIVE

**Denominazione Percorso:** Percorso di certificazione di competenze dell'Ada/UC **Acquisizione delle prenotazioni** - (Afferente Profilo RRPQ – 148 Addetto alla Reception)

**Settore di riferimento:** Servizi turistici, ricettivi e di ristorazione

**Descrizione performance:** Acquisire le prenotazioni utilizzando i supporti informatici specifici, e verificando le disponibilità in modo da assicurare il massimo impiego della struttura.

**Sede di svolgimento:** Nuoro

**Durata:** 75 ore

**Articolazione del percorso:**

N. ore complessive	Formazione Teorica	Di cui in FAD (Formazione a distanza)	WBL (Apprendimento in contesto lavorativo)
75	52	-	23

**ADA /UC da certificare:** Acquisizione delle prenotazioni (479/606)

### Abilità:

- Mantenere l'aggiornamento su situazione ed eventi sul territorio che determinano un aumento della domanda di soggiorno, per svolgere azioni mirate di marketing dei servizi della struttura
- Effettuare costanti verifiche con il reparto degli alloggi per avere le informazioni necessarie a mantenere aggiornata la situazione della disponibilità degli alloggi e degli interventi di pulizia effettuati e da effettuare
- Svolgere attività di promozione e vendita delle offerte proposte dalla struttura, soprattutto attraverso canali telematici o via telefono, secondo gli standard definiti dalla direzione per l'attuazione delle politiche di marketing e vendita
- Mantenere aggiornata la situazione delle prenotazioni degli alloggi e degli ambienti collettivi per attività di gruppo (sale ecc.). Riepilogare i consumi del cliente durante il soggiorno raccogliendo i dati e le relative registrazioni dal personale del reparto alloggi, al fine di effettuarne la contabilizzazione

### Conoscenze:

- Principali norme e regolamenti concernenti l'attività turistico-ricettiva e norme relative allo svolgimento di attività di e-commerce
- Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di instaurare e gestire un'efficace comunicazione con il cliente
- Software specifici per la gestione delle prenotazioni e dei soggiorni (disponibilità alloggi, gestione allotment, indici dei consumi, schede clienti ecc.).
- Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale
- Tecniche di web marketing ed e-marketing per promuovere i servizi della struttura ricettiva nell'ambito dei piani e delle direttive aziendali di promozione e pubblicizzazione delle offerte

### **Certificazioni:**

Al termine del percorso, previo superamento dell'esame finale, verrà rilasciata la certificazione delle Ada/UC:

### **Acquisizione delle prenotazioni (479/606)**

**La percentuale massima di assenze consentita per l'ammissione del destinatario allo svolgimento delle valutazioni degli apprendimenti è del 20% delle ore previste per l'intero percorso formativo.**

La certificazione è valida su tutto il territorio comunitario ai sensi del D.Lgs. 13/2013, con riferimento alle UC del RRPQ1, di cui alla D.G.R. n. 33/9 del 30.06.2015 "Istituzione del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione e del Sistema regionale per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze".