

Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Qualifica regionale di riferimento	Receptionist
Descrizione qualificazione	Il receptionist opera nel settore dei servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. Si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.
Descrizione delle esigenze espresse dalle filiere produttive	I soggetti partner operanti nella filiera necessitano di figure in grado di gestire la clientela, gestire le prenotazioni, pianificare le attività e gestire la sezione amministrativa
Durata complessiva del percorso (ore)	300 – Formazione lunga
Durata delle attività in aula (ore)	210
Durata delle attività di aula rivolte alle KC (ore)	20
Durata stage (ore)	90
formazione teorica in DAD	SI
Sede formazione teorica in presenza	Isco srl – Contrada Torana, snc – Ariano Irpino (AV)
Azienda dove si terrà lo stage	Aziende convenzionate
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Licenza media
Elenco unità formative	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive • Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva • Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva • Gestire le prenotazioni alberghiere • Pianificare le attività di ricevimento • Realizzare le attività di assistenza al cliente
Indennità oraria riconosciuta ai beneficiari per la partecipazione	1 €/h