



## ADDETTO AL RICEVIMENTO TURISTICO

**Durata** 210 ore

### PROGRAMMA

N°	Modulo	Durata	Contenuti
1°	NORMATIVA DI SETTORE, SICUREZZA E PARI OPPORTUNITA'	20	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Normativa turistica</li><li><input type="checkbox"/> T.U.L.P.S e successive modificazioni</li><li><input type="checkbox"/> Privacy (D. lgs.196/03) e nuovo GDPR</li><li><input type="checkbox"/> Gestione dati personali e sensibili</li><li><input type="checkbox"/> La compilazione delle schede clienti</li><li><input type="checkbox"/> Normativa pari opportunità</li><li><input type="checkbox"/> Il D.Lgs. 81/2008</li><li><input type="checkbox"/> Procedure antincendio (D.P.R. 151/2011) – rischio medio</li><li><input type="checkbox"/> Primo soccorso aziendale (D.M. 388/2003)</li></ul>
2°	LA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI	50	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Software gestionali prenotazioni alberghiera</li><li><input type="checkbox"/> Processo operativo della prenotazione</li><li><input type="checkbox"/> Accettazione e Registrazione</li><li><input type="checkbox"/> Check in e check out</li><li><input type="checkbox"/> Metodologie di pagamento</li><li><input type="checkbox"/> L'assegnazione delle camere</li><li><input type="checkbox"/> Le attività di back office</li></ul>
3°	ACCOGLIENZA DEL CLIENTE E COMUNICAZIONE	60	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Elementi di comunicazione interpersonale</li><li><input type="checkbox"/> La pragmatica della comunicazione</li><li><input type="checkbox"/> Ascolto attivo</li><li><input type="checkbox"/> La comunicazione scritta/ corrispondenza</li><li><input type="checkbox"/> La comunicazione e le diverse tipologie d'utenza</li><li><input type="checkbox"/> La comunicazione con i fornitori</li><li><input type="checkbox"/> La comunicazione telefonica</li><li><input type="checkbox"/> Tecniche di negoziazione e gestione del conflitto</li><li><input type="checkbox"/> La comunicazione tra i reparti</li><li><input type="checkbox"/> La comunicazione efficace con il capo e colleghi</li><li><input type="checkbox"/> Comunicare con i reparti</li><li><input type="checkbox"/> I processi di problem solving e decision making</li><li><input type="checkbox"/> Etica professionale, portamento e contegno</li><li><input type="checkbox"/> La gestione del feedback</li><li><input type="checkbox"/> Customer care</li><li><input type="checkbox"/> Accogliere il cliente</li><li><input type="checkbox"/> Informare il cliente</li><li><input type="checkbox"/> Il linguaggio professionale</li><li><input type="checkbox"/> Il dizionario del turismo.</li></ul>



### GENESIS CONSULTING

genesis@arubapec.it

www.genesisconsulting.it

Part. IVA 06092830725

Cod. Accred. Reg. Puglia H2PAP11



Ente Accreditato  
Regione Puglia  
DD n°179/2014  
DD n°590/2015  
DD n° 16/2017

Via Amendola n°172/C  
70126 Bari  
Tel 080 5484577 – Fax 080 5481431  
[genesis@genesisconsulting.it](mailto:genesis@genesisconsulting.it)

Via A. Gramsci 127/129  
71122 Foggia  
Tel 0881 665480 - 347 3912707  
[foggia@genesisconsulting.it](mailto:foggia@genesisconsulting.it)

Via Campania 22  
Via A. Gramsci n°18  
72023 Mesagne (BR)  
Tel / Fax 0831 092298  
[mesagne@genesisconsulting.it](mailto:mesagne@genesisconsulting.it)

Via Massafra n°26/m-n  
74015 Martina Franca (TA)  
Tel 080 3322725  
[martinafranca@genesisconsulting.it](mailto:martinafranca@genesisconsulting.it)



4°	AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' A SUPPORTO DELL'IMPRESA TURISTICA	40	a) Informatica base <input type="checkbox"/> Elaborazione testi <input type="checkbox"/> Il foglio elettronico <input type="checkbox"/> Navigazione e rete internet b) Amministrazione <input type="checkbox"/> Fatture e ricevute <input type="checkbox"/> Archiviare la documentazione contabile <input type="checkbox"/> Incassi e pagamenti <input type="checkbox"/> Pagamenti insoluti <input type="checkbox"/> Tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa <input type="checkbox"/> Software per la gestione contabile <input type="checkbox"/> Conoscere i costi <input type="checkbox"/> Procedure amministrative principali.
5°	INGLESE	40	<input type="checkbox"/> Grammatica inglese <input type="checkbox"/> Dizionario turistico inglese <input type="checkbox"/> Accogliere il cliente <input type="checkbox"/> Conversazione



## GENESIS CONSULTING

genesis@arubapec.it  
www.genesisconsulting.it  
Part. IVA 06092830725  
Cod. Accred. Reg. Puglia H2PAP11



Ente Accreditato  
Regione Puglia  
DD n°179/2014  
DD n°590/2015  
DD n° 16/2017

Via Amendola n°172/C  
70126 Bari  
Tel 080 5484577 – Fax 080 5481431  
[genesis@genesisconsulting.it](mailto:genesis@genesisconsulting.it)

Via A. Gramsci 127/129  
71122 Foggia  
Tel 0881 665480 - 347 3912707  
[foggia@genesisconsulting.it](mailto:foggia@genesisconsulting.it)

Via Campania 22  
Via A. Gramsci n°18  
72023 Mesagne (BR)  
Tel / Fax 0831 092298  
[mesagne@genesisconsulting.it](mailto:mesagne@genesisconsulting.it)

Via Massafra n°26/m-n  
74015 Martina Franca (TA)  
Tel 080 3322725  
[martinafranca@genesisconsulting.it](mailto:martinafranca@genesisconsulting.it)