



Associazione Missione Lavoro
Ente di Promozione Sociale

Viale Italia, 10
07100 Sassari
www.missionelavoro.org



Centro Studi Formazione Professionale
Missione Lavoro
Ente accreditato dalla Regione
Autonoma della Sardegna

Tel. 079.9102080
345.4287341

SEGRETARIATO D'ALBERGO E STRUTTURE RICETTIVE

Il segretario d'albergo, ed in generale di tutte le strutture ricettive, è la figura che opera nel campo dell'organizzazione e della gestione di flussi turistici in entrata ed in uscita, sia dal punto di vista organizzativo ed amministrativo, sia dal punto di vista contabile.

E' la figura che si occupa delle informazioni relative al soggiorno degli ospiti; coordina le attività di gestione degli strumenti informatici a disposizione (computer, telefono, fax, stampante); talvolta partecipa alla gestione degli approvvigionamenti; intrattiene i rapporti con le agenzie di viaggio ed i tour operator.

Operando in stretta collaborazione con il direttore, di cui rappresenta il più stretto collaboratore in campo organizzativo ed amministrativo, seguendone la linea di condotta e la strategia aziendale, sviluppa le operazioni di marketing più appropriate alla struttura di appartenenza quali ad esempio la stampa delle brochure informative, l'aggiornamento della pagina web ed ogni altro supporto utile alla visibilità del servizio reso. Corso della durata di 60 ore.

PROGRAMMA

La qualità del servizio

Tecniche di accoglienza, comunicazione efficace e digitale.

Informatica: videoscrittura, foglio elettronico, internet e posta elettronica.

Introduzione all'Hotel management.

Tecniche di gestione del Front Office: il check-in e check-out.

La gestione delle prenotazioni.

L'overbooking alberghiero.

Introduzione al software di gestione.

Tecniche di marketing e sales management.

La gestione del reclamo.

Lingua inglese commerciale.