



## FIAVET VENETO SERVIZI PROMUOVE UN PERCORSO DI WORK EXPERIENCE

“Operatore di Reception – Guest Relation- W.E professione  
Work Experience 2020 – COD 232-1-256-2020”  
DGR 256 del 02/03/2020

Percorso formativo finanziato dalla Regione Veneto con indennità di frequenza

### Struttura della Work Experience:

- 1 - Orientamento al ruolo: 4 ore
- 2 – Percorso formativo: 180 ore
- 3 - Tirocinio in azienda: 520 ore

### Obiettivi formativi:

L'impianto didattico e gli obiettivi formativi progettuali mirano ad una qualificazione professionale tangibile e funzionale ad una gestione avanzata dell'accoglienza alberghiera.

I partecipanti al percorso formativo saranno supportati nell'apprendere contenuti, metodologie, modalità di utilizzo di informazioni e strumenti funzionali al ruolo.

Si intende infatti promuovere l'inserimento di un operatore che sappia creare la relazione con l'ospite in fase promozionale, sappia gestirla durante il soggiorno rendendo unica la sua esperienza, e sappia mantenerla al termine della permanenza, curandone la fidelizzazione.

I risultati del percorso mirano allo sviluppo di competenze professionali per una funzionale ed efficiente gestione, imprescindibilmente legata alla definizione di nuove strategie commerciali.

Occorre innovare l'efficienza del sistema dei servizi di accoglienza e di gestione del cliente, aumentare la capacità di rispondere adeguatamente alle esigenze dall'ospite, di prevenirle e interpretarle.

Il concept del progetto è quello di riuscire ad accrescere competenze necessarie ad accrescere il valore aggiunto erogato nell'interazione con gli ospiti.

### Indennità di frequenza:

Per i destinatari dell'iniziativa che non percepiscono alcun sostegno al reddito, è prevista l'erogazione di un'indennità di partecipazione per le ore riferite al tirocinio. Il valore orario è pari a 3 euro ora/partecipante. L'indennità sarà riconosciuta solo per le ore effettivamente svolte e se il destinatario avrà raggiunto la frequenza di almeno il 70% del monte ore delle attività formative e del tirocinio, singolarmente considerate.

**Per informazioni: 049.8722387**  
[info@fiavetvenetoservizi.com](mailto:info@fiavetvenetoservizi.com)

### Programma di lavoro

- Orientamento al ruolo: 4 ore
- Formazione in aula: 180 ore

Gestire procedure di check in e check out alberghiero

Assistere il cliente durante il soggiorno

Gli strumenti del trade marketing

Customer relationship Management

Le relazioni sul web

### Requisiti d'accesso:

Il percorso formativo è rivolto ad 8 **soggetti disoccupati, inoccupati residenti in Regione Veneto con età minima di 30 anni**, in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio superiore. Conoscenza almeno colloquiale lingua tedesca. In fase di selezione costituirà titolo preferenziale il possesso di un diploma o laurea ad indirizzo linguistico/turistico, il possesso di certificazione di corsi di lingua tedesco/inglese, conoscenza applicativa delle nuove tecnologie.

### Modalità di selezione:

L'ammissione al percorso formativo è gratuita, in quanto cofinanziato dalla Unione Europea (FSE) e dalla Regione Veneto, ed avverrà sulla base degli esiti delle selezioni con giudizio insindacabile della commissione.

Le selezioni si svolgeranno presso Fiavet Veneto Servizi in Piazza Saggin 2

### Sede di svolgimento:

Le attività di **formazione d'aula** si svolgeranno presso la sede di **Fiavet Veneto Servizi a Padova Piazza Saggin** mentre le attività di tirocinio si svolgeranno presso le sedi delle Aziende Partner del Distretto Termale Euganeo

**IL PERCORSO E' ATTUALMENTE IN FASE DI VALUTAZIONE PRESSO LA REGIONE VENETO PER L'APPROVAZIONE**