



Aggiornamento Professionale: Receptionist in inglese - REC01U08G21MAC

Formazione a distanza: 40 ore

Il corso di formazione è ideale per acquisire tutte le competenze utili per lavorare nel settore dell'hospitality e in generale in tutte le attività in cui è di fondamentale importanza accogliere il cliente, aiutarlo nella risoluzione delle problematiche e gestirne i pagamenti e la documentazione. La formazione si concentrerà sugli aspetti comunicativi, organizzativi e amministrativi del lavoro di reception e accoglienza dei clienti, utilizzando sia la lingua italiana che quella inglese per interagire con utenti stranieri. Per partecipare non sono necessarie pregresse esperienze lavorative nel settore, ma sono consigliate delle basi di inglese.

• **COMPETENZA 1: FORNIRE INFORMAZIONI COMMERCIALI IN ITALIANO E INGLESE – 16 ORE**

Conoscenza:

- Tecniche di comunicazione e vendita
- Tecniche di comunicazione via telefono, mail e social media
- La scrittura di comunicazioni formali in inglese
- Descrivere il servizio in italiano e inglese

Abilità:

- Persuadere il cliente all'acquisto in italiano e inglese
- Comunicare a distanza con i clienti
- Scrivere mail in lingua inglese
- Dare informazioni in italiano e inglese

• **COMPETENZA 2: EFFETTUARE UN SERVIZIO CLIENTI DI QUALITA' – 12 ORE**

Conoscenza:

- L'ascolto attivo
- Le informazioni sui servizi dell'azienda e del territorio
- Strategie di gestione dei reclami in italiano e inglese
- Le lettere commerciali

Abilità:

- Assistere il cliente per fornire un servizio di valore
- Organizzare le informazioni per i clienti
- Gestire le necessità e le richieste dei clienti in italiano e inglese
- Gestire i rapporti commerciali con i fornitori



• **COMPETENZA 3: ORGANIZZARE IL LAVORO AMMINISTRATIVO – 12 ORE**

Conoscenza:

- Caratteristiche dei documenti amministrativi e delle fatture
- L'uso dell'agenda
- I metodi di pagamento in italiano e inglese
- La privacy dei clienti

Abilità:

- Produrre documentazione amministrativa e fatture
- Organizzare gli appuntamenti e le prenotazioni
- Gestire i pagamenti dei clienti in italiano e inglese
- Registrare le informazioni dei clienti secondo le norme privacy

Sede di svolgimento: "Formazione a distanza" – piattaforma online: GoToMeeting

Output finale: attestato risultati di apprendimento

Contatti per informazioni e disponibilità posti: 049/8936806 oppure infocorsi@eurointerimservizi.it

Importo di spesa per l'Assegno del lavoro: 786€

Calendario delle attività

GIORNO	ORARIO	ARGOMENTO
08/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 1: Fornire informazioni commerciali in italiano e inglese
09/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 1: Fornire informazioni commerciali in italiano e inglese
10/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 1: Fornire informazioni commerciali in italiano e inglese
11/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 1: Fornire informazioni accurate in italiano e inglese
14/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 2: Effettuare un servizio clienti di qualità
15/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 2: Effettuare un servizio clienti di qualità
16/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 2: Effettuare un servizio clienti di qualità
17/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 3: Organizzare il lavoro amministrativo
18/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 3: Organizzare il lavoro amministrativo
21/06/2021	09:00 – 13:00	Competenza 3: Organizzare il lavoro amministrativo