

Contenuti del Corso e Monte Ore

ADDETTO AL BOOKING

140 ORE

Dati Generali	<u>ADDETTO AL BOOKING</u> Tipologia Formativa: DIRITTO MIRATO Durata: 140 ore
Destinatari	Disoccupati e/o inoccupati.
Figura professionale in uscita	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione.

Obiettivi	<p>Creare un agente di viaggio in grado di operare all'interno di agenzie di viaggio a contatto con il pubblico o attraverso le Olta (on line travel agency), in grado di proporre viaggi con modalità professionali e consulenziali grazie ai moduli di formazione di public speaking, tecniche di vendita esperienziale e comunicazione efficace. Un addetto booking (settore prenotazioni), in grado di operare all'interno di un tour operator occupandosi delle prenotazioni per destinazioni nazionali o internazionali, garantendo assistenza e supporto tecnico alle agenzie di viaggi nella fase di prenotazione dei servizi turistici. Il corso per Tecnico agenzia viaggi e addetto booking operator mira a formare una figura professionale capace di offrire una consulenza qualificata al cliente nella scelta dei servizi turistici e di provvedere alla prenotazione delle biglietterie e dei servizi necessari all'organizzazione del viaggio. La formazione si completa con l'acquisizione delle competenze necessarie per poter operare nel settore booking di un tour operator.</p>
Prerequisiti	<p>Nessuno.</p>
Articolazione didattica	<p>1° Modulo - Industria del turismo e mercato, il sistema del turismo, la geografia e la legislazione. 20 h teoria - 20 h pratica (40 ore tot).</p> <p>Conoscere le industria del turismo e il mercato, il sistema del turismo e la geografia; le principali caratteristiche delle imprese del sistema turismo. Agenzie di viaggio e Tour Operator ; strutture ricettive; organizzazione turistica: tutela, promozione e sensibilizzazione del territorio; caratteristiche fondamentali delle principali aree di attrazione turistica; saper leggere i modelli per la lettura geografica del territorio; il sistema legislativo del settore turismo: principali leggi del settore, le convenzioni internazionali e la disciplina dell'Unione Europea.</p> <p>2° Modulo - Accoglienza clienti 20 h teoria - 10 h pratica (30 ore tot).</p> <p>Tecniche di comunicazione e relazione per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e la soddisfazione del cliente; tradurre dati e informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati; individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non; principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc.; tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc).</p> <p>3° Modulo - Tecnica turistica, biglietteria e trasporti, prodotto turistico, Distribuzione dei servizi.</p>

	<p>20 h teoria - 10 h pratica (30 ore tot). Elementi necessari per la costruzione del prodotto turistico; Studiare i sistemi di biglietteria aerea navale e ferroviaria attraverso lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche; il prodotto turistico: studio delle diverse tipologie di viaggio per la costruzione di pacchetti su misura; studio dei tour operator più rappresentativi per area di prodotto turistico; il contratto di viaggio: gli aspetti contrattuali e finanziari nella vendita dei servizi turistico; l'emissione dei documenti di viaggi.</p> <p>4° Modulo - Social Media 30 h teoria e 6 h pratica (36 ore tot).</p> <p>Influenza dei social media nella distribuzione dei prodotti turistici; Principali canali social utilizzati per la vendita dei viaggi; Tecniche di web marketing per il posizionamento nei motori di ricerca; Laboratorio tecnico per l'apprendimento degli strumenti di base delle attività da realizzare; I principi della comunicazione efficace.</p> <p>5° Modulo - Diritti e Doveri Dei Lavoratori 4 h teoria (4 ore tot).</p> <p>Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.</p>	
Metodologie formative	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Lezione frontale pratica e teorica.</u> • <u>Esercitazioni pratiche.</u> <p><u>Le lezioni si articoleranno tra teoria e pratica attraverso una modalità di partecipazione interattiva dei discendi basata su: lezioni frontali per la parte teorica, simulazioni, role palyng ed esercitazioni per la parte pratica.</u></p>	
Modalità di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche. • Esercitazioni teoriche. 	
Durata	<ul style="list-style-type: none"> • Ore Teoria • Ore Pratica Monte ore 	96 46 140
Requisiti aula	<ul style="list-style-type: none"> • Aula informatica 	
Requisiti Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Titolo di studio: Laurea • Esperienza Lavorativa: Pluriennale 	
Note	-----	