

TITOLO DEL CORSO / PROFILO PROFESSIONALE

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni con il pubblico

ORE PREVISTE

100

SETTORE

Servizi turistici

CONTENUTI FORMATIVI

Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); elementi di revenue management; modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto; offerta turistica globale e territoriale; principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.); tecniche di comunicazione e relazione interpersonale; tecniche di promozione e vendita; terminologia di settore in lingua straniera; elementi e tecniche di organizzazione del lavoro; metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking; modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche; principali software per la gestione dei flussi informativi; principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; procedure di informazione e reporting interne all'azienda; tecniche di comunicazione interpersonale; tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro

SBOCCHI OCCUPAZIONALI

Lavoro dipendente; imprese individuali; lavoro stagionale, società di servizi

SPENDIBILITÀ NEL MERCATO DEL LAVORO

Buona