

CORSO GRATUITO RECEPTIONIST

Destinatari: il corso è dedicato a tutti coloro che intendono acquisire le competenze pratiche e trasversali, utili per svolgere in modo efficace il ruolo di addetto al ricevimento.

Obiettivi: Vengono acquisite competenze relazionali, informatiche, amministrative, comunicative oltre ad abilità di customer care sia in lingua italiana che in lingua inglese.

Durata: 140 h – frequenza obbligatoria pari al 75% del monte ore

Modalità di erogazione della formazione: In presenza, presso la sede di Rovato (BS), in Via Fratelli Porcellaga 3/5

Attestato rilasciato: Al superamento della prova finale con commissione interna, verrà rilasciato dalla Regione Lombardia l'attestato delle abilità e conoscenze acquisite.

Programma del corso:

- ✓ Classificazione e archiviazione documenti
- ✓ Posta elettronica, programmi base di videoscrittura e calcolo, cartelle cliniche
- ✓ Tecniche di accoglienza e relazione con il cliente
- ✓ Comunicazione verbale e non verbale
- ✓ Comunicazione in lingua inglese
- ✓ Gestione dei reclami e problem solving
- ✓ Vocabolario specifico per receptionist

Competenze correlate:

18.24 ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)

COMPETENZA Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti

Livello EQF: 4

Conoscenze	Abilità
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera Seconda lingua estera Tecniche di accoglienza clienti Tecniche di comunicazione	Condurre conversazione in lingua italiana Condurre conversazione in lingua straniera Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto Fornire informazioni Gestire rapporti e relazioni Interpretare le richieste del cliente Proporre servizi e prodotti Raccogliere richieste e osservazioni clienti Utilizzare forme di accoglienza Utilizzare tecniche di comunicazione

COMPETENZA Gestire le attività di informazione e promozionali

Livello EQF: 4

Conoscenze	Abilità
Elementi di comunicazione interpersonale Elementi di marketing dei servizi ricettivi Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo Risorse e opportunità del territorio Tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti	Applicare tecniche di vendita Consigliare cliente Fornire informazioni Gestire rapporti e relazioni Interpretare le richieste del cliente Proporre servizi al cliente Utilizzare sistemi informatici Utilizzare tecniche di comunicazione Valorizzare territorio

Requisiti di partecipazione:

- ✓ Aver compiuto 18 anni alla data di iscrizione al corso
- ✓ Essere disoccupati e residenti o domiciliati in Regione Lombardia
- ✓ Per le persone straniere: possedere un'adeguata conoscenza della lingua italiana ed essere in possesso di regolare permesso di soggiorno

Il corso è gratuito se in possesso dei requisiti necessari per accedere al programma GOL – Garanzia Occupabilità dei lavoratori