



turistici

Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente

Modulo 2: Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

Modulo 3: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Modulo 4: Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

Modulo 5: Gestione della customer satisfaction

Modulo 6: Gestione delle prenotazioni

Modulo 7: Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

Modulo 8: Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute

Modulo 9: Vendita dei pacchetti e servizi

## Dettaglio

Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente

- elementi di marketing dei servizi turistici
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente
- tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
- terminologia di settore in lingua straniera

Modulo 2: Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

- applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio
- caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
- elementi di amministrazione aziendale
- modulistica di tipo bancario e assicurativo
- tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti

Modulo 3: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

- criteri e metodi per la valutazione dei rischi
- legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
- metodi di sorveglianza

- misure generali di tutela
- organi di vigilanza, controllo, assistenza
- principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
- principali rischi legati all'uso di attrezzature
- principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
- procedure di emergenza e primo soccorso
- uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

Modulo 4: Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

- elementi di geografia turistica
- elementi di marketing dei servizi turistici
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- tecniche di accoglienza del cliente
- tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonali
- tecniche di promozione e vendita
- terminologia di settore in lingua straniera
- tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti

Modulo 5: Gestione della customer satisfaction

- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche di fidelizzazione della clientela
- tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita

Modulo 6: Gestione delle prenotazioni

- 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
- 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

Modulo 7: Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

- procedure di compilazione del preventivo al cliente
- tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici
- tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche

Modulo 8: Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute

- elementi di contabilità dei costi
- modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti
- modalità di pagamento elettronico
- tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti

Modulo 9: Vendita dei pacchetti e servizi turistici

- caratteristiche delle mete turistiche con particolare riferimento a quelle visitate tramite viaggi incentive ed educational
- caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo
- elementi di marketing dei servizi turistici
- normativa del settore turistico
- procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)
- struttura dei pacchetti turistici