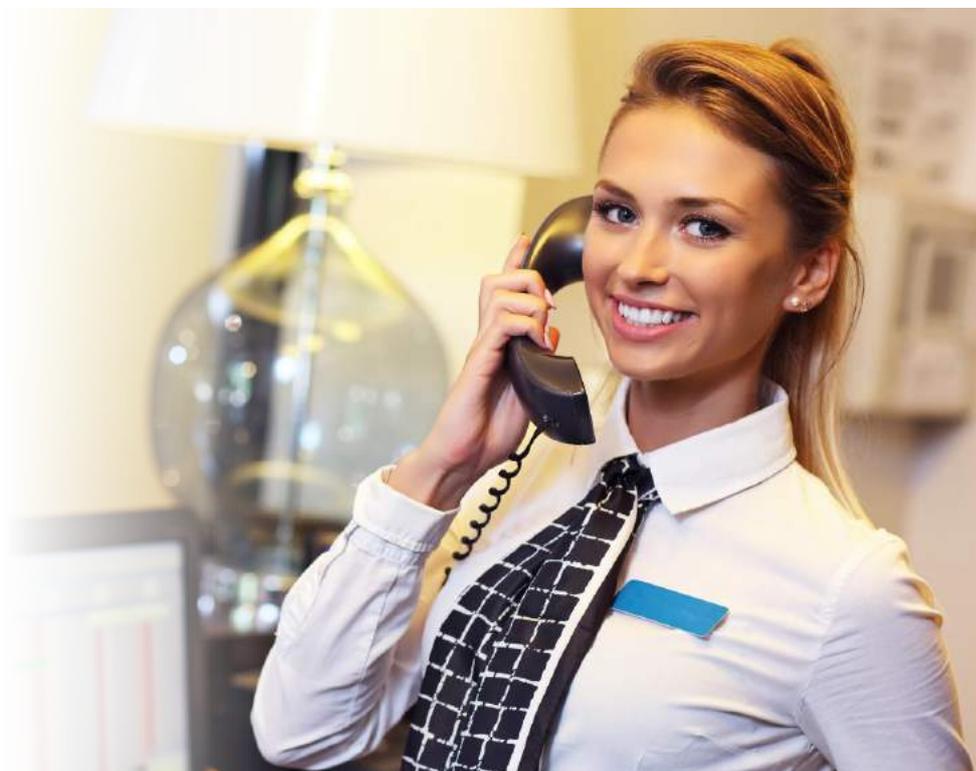




ACADEMY
BLUSERENA
SIDA GROUP



EXECUTIVE MASTER IN FRONT OFFICE E BACK OFFICE MANAGEMENT

SOGGETTI PROPONENTI

Sida Group - via I Maggio, 156 - 60131 Ancona

Bluserena - Via Caravaggio, 125, 65125 Pescara PE

SEDE DEL CORSO

Serena Majestic - Hotel Residence - Via Carlo Maresca, 12,
65015 Montesilvano (PE)

OBIETTIVI DEL CORSO

Formare una figura in grado di accogliere, ascoltare e gestire il cliente, che sappia risolvere gli aspetti amministrativi e contabili della prenotazione e dei punti vendita della struttura, che gestisca in autonomia le prenotazioni curando con cortesia i rapporti telefonici. Conosce la tecnica alberghiera, la gestione e l'esecuzione di tutte le operazioni ad essa attinenti, principi di contabilità, uso del software di base e dedicati per la gestione del front-office. Possiede abilità nelle relazioni con l'utenza anche in lingua straniera.

REQUISITI DI ACCESSO DESTINATARI

- Età compresa tra i 18 anni ed i 35
- Diploma o laurea in discipline economiche e/o umanistiche
- Disponibilità a spostarsi sul territorio italiano
- Buona conoscenza del pacchetto Office
- Conoscenza della lingua inglese

DURATA DEL CORSO

96 ORE TOTALI DI FORMAZIONE

(Successivamente al percorso formativo possibilità di stage della durata massima di 6 mesi in prestigiosi resort 4 o 5 stelle del territorio).

Inizio corso: 9 Aprile 2018

Fine corso: 21 Aprile 2018

PROGRAMMA DIDATTICO

- Il settore turistico e il sistema dell'offerta turistica
- Il prodotto Bluserena
- Ufficio Booking Bluserena ruoli e funzioni
- Sales & marketing: tecniche di vendita e comunicazione
- I processi operativi dal preventivo alla conferma
- Customer Care: gestione del cliente e della lamentela
- Front office e accoglienza
- Comunicazione con il cliente: come esprimersi e relazionarsi
- Back office e contabilità
- Software gestionali alberghieri
- Sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro

MODALITA' DI INSERIMENTO

Al termine del Master, verrà definito per i migliori allievi, sulla base delle abilità e peculiarità emerse durante le lezioni, il reparto di inserimento ed il villaggio di destinazione dove avrà avvio lo stage per la stagione estiva. Durante lo stage, l'allievo avrà modo di svolgere attività differenti sulla base del reparto di inserimento.

Front-Office: accoglienza e assistenza al cliente durante il soggiorno, attività di check-in/out, gestione cassa

Booking: elaborazione preventivi e conferme prenotazioni, assegnazione camere, assistenza al cliente sulla prenotazione

Amministrazione: gestione fatture, supervisione cespiti, inventario attrezzature villaggi, gestione ordini e contratti fornitori, DDT, gestione prima nota.

L'inserimento prevede rimborso spese mensile. come da linee guida della regione di inserimento, più bonus a completamento stage.