



corso di

RECEPTIONIST



Corso di

RECEPTIONIST



La scuola

Mia Academy è la scuola dei mestieri italiani che coniuga tradizione e innovazione con l'obiettivo di offrire agli allievi qualificate opportunità di lavoro e alle aziende personale specializzato, con una formazione al passo con i tempi e con le esigenze del mercato.

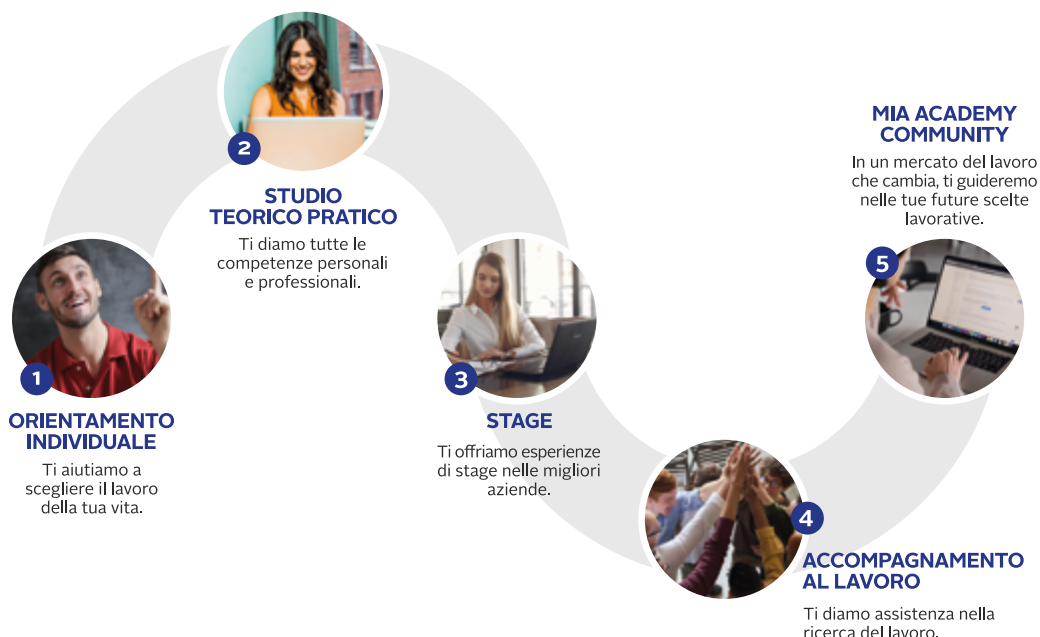
La mission

Mia Academy è una scuola professionale moderna, innovativa e digitale. La nostra mission è offrire opportunità di lavoro in un mondo che cambia. Con lo sguardo rivolto al futuro, individuiamo i mestieri - antichi e nuovi - che offrono interessanti sbocchi lavorativi. Insegniamo le competenze teoriche e pratiche richieste dalle migliori aziende. Aiutiamo i nostri allievi a realizzarsi attraverso il lavoro guidandoli nelle scelte professionali per tutta la vita.

I corsi

La scuola non ha limiti geografici, opera infatti in tutta Italia e all'estero, grazie alla formula dei propri corsi, già ampiamente sperimentata con successo, che si articola in cinque fasi:

I Cinque Passi verso il successo



Gli obiettivi del corso

Il **corso professionale di receptionist** organizzato da **Mia Academy** ha l'obiettivo di formare risorse in grado di assistere gli ospiti dall'arrivo alla partenza. Al termine del corso l'allievo conoscerà le strategie comunicative per accogliere i clienti, avrà padronanza delle procedure del check-in e del check-out mediante gli strumenti tecnici informatici previsti, saprà applicare le politiche di prezzo della struttura ricettiva, saprà interfacciarsi con i diversi portali di prenotazione e saprà informare gli ospiti circa i servizi offerti dalla struttura e dal territorio.

L'allievo sarà inoltre in grado di rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti, avrà capacità di problem solving e di sorveglianza nel rispetto delle procedure previste dalla struttura nella quale opera.

Sbocchi lavorativi

Al termine del corso di receptionist l'allievo potrà lavorare nella reception di hotel, villaggi turistici, agriturismo.

Con l'esperienza e ulteriore formazione potrà lavorare come direttore d'albergo.

Requisiti di accesso

Per accedere al corso l'allievo deve avere una conoscenza certificata della lingua inglese pari almeno a B1, deve possedere una buona conoscenza informatica e una buona dialettica.

Le fasi del corso



Passo

Tutti i corsi prevedono una fase iniziale di **Orientamento individuale** in cui un team di esperti guida il candidato nella scelta del percorso professionale o nella verifica della compatibilità del corso con le tendenze e le ambizioni personali.

La fase di orientamento individuale avviene per telefono o per skype e rappresenta per l'allievo un'occasione per affrontare la fase di formazione con la giusta determinazione.

2

Passo

Segue una fase di **Studio teorico pratico** che comprende sia una parte di formazione sulle soft skills, quelle che riguardano la persona, necessarie ad affrontare il cambiamento e le sfide del futuro, sia una parte teorico-pratica di formazione professionale e di preparazione al lavoro vero e proprio.

Questa parte del corso si svolge in modalità e-learning. Mia Academy ha realizzato una piattaforma e-learning di proprietà che ospita tutti i contenuti dei corsi, fruibili in ogni momento dall'allievo in qualsiasi luogo si trovi attraverso pc, tablet e smartphone. L'allievo può inoltre avvalersi dell'assistenza tecnica e didattica dei docenti e dei tutor. Il corso ha una organizzazione modulare. Ogni modulo richiede un tempo di studio settimanale ed è composto da slides, filmati registrati, video-esercitazioni pratiche, test finale e webinar.

Completate le esercitazioni pratiche e superato il test finale, l'allievo può accedere al modulo successivo. Il **corso professionale di receptionist** è composto da **9 moduli** didattici.

3

Passo

La terza fase prevede uno **Stage**, necessario a creare un'esperienza sul campo. Le aziende vengono selezionate da Mia Academy e aderiscono a un codice etico che garantisce all'allievo un trattamento adeguato nel rispetto dello spirito di formazione del tirocinio.

Il **corso professionale di receptionist** prevede un periodo di **stage di 2/3 mesi** in un'azienda selezionata tra le eccellenze della città di residenza dell'allievo o in altre località, in base alle esigenze logistiche e lavorative.

4

Passo

La quarta fase prevede l'**Accompagnamento al lavoro**. Gli esperti di Mia Academy costruiscono per ciascun allievo un percorso di promozione del curriculum volto a favorire l'ingresso nel mercato del lavoro in Italia o all'estero sia come dipendente che come imprenditore. Mia Academy è anche una agenzia per il lavoro autorizzata dall'ANPAL (Agenzia Nazionale Politiche Attive Lavoro).

Si avvale di un proprio ufficio Job Opportunities e collabora con le più importanti agenzie per il lavoro presenti su tutto il territorio nazionale. I consulenti di Mia Academy si occuperanno in particolare di fissare colloqui di lavoro nella zona indicata dallo studente fornendo tutto il supporto per l'inserimento lavorativo.

5

Passo

Mia Academy Community. In un mondo che cambia, cambiano rapidamente sia le competenze personali che professionali di un lavoratore. Per questo gli allievi che completano con profitto il proprio corso accedono di diritto alla Mia Academy Community, una rete in grado di proteggere e di guidare l'allievo nelle scelte che dovrà affrontare nel corso della sua carriera lavorativa.

La Community è un network di relazioni tra allievi, docenti, esperti ed aziende che offre agli allievi formazione continua sia nel campo tecnico professionale sia per quanto riguarda le soft skills, vale a dire le competenze e le abilità personali.

Titoli rilasciati

- Diploma di specializzazione
- Attestato teorico/pratico
- Attestato di stage
- Certificato di acquisizione delle conoscenze in materia di sicurezza sul lavoro
- Certificato di acquisizione delle conoscenze in materia di primo soccorso
- Certificato di acquisizione delle conoscenze in materia trattamento dei dati (privacy)
- Certificato di acquisizione delle conoscenze in materia di prevenzione del Covid19.

Certificazioni

Possibilità inoltre di acquisire le seguenti certificazioni AICA che concorrono al punteggio in concorsi pubblici e nelle graduatorie triennali per il personale scolastico:

- **ECDL FULL**
- **ECDL ESSENTIALS**

Webinar didattici

I webinar didattici sono settimanali e sono tenuti dal docente ed eventuali ospiti. Sono lezioni in diretta a cui gli studenti assistono e possono intervenire. Sono previsti 4 appuntamenti al mese della durata di 60 minuti circa.

Ricevimento docenti

A supporto degli allievi sono previsti 2 appuntamenti mensili di video-ricevimento individuale della durata di 90 minuti.

Sessioni di coaching

Per favorire il successo dei propri studenti, Mia Academy mette a disposizione delle sessioni di coaching. Il coaching è una metodologia di sviluppo personale nella quale il coach supporta un allievo (detto coachee) nel raggiungimento di uno specifico obiettivo personale o professionale.

Un coach fornisce il suo supporto verso l'acquisizione di un più alto grado di consapevolezza, responsabilità, scelta, fiducia e autonomia. Il coach è come google maps, orienta e indica il percorso migliore per arrivare al benessere.

La Dott.ssa Fabrizia Reali, coach certificata e mental trainer, offre, agli studenti di Mia Academy, sessioni di coaching in cui la persona singola è protagonista del suo cambiamento. Ogni area elencata permette di allenare altre risorse e qualità che rendono lo studente indipendente e pienamente capace nella gestione di diverse situazioni.

I nostri partner



Il docente del corso / 1

Khrystyna

GRYTSYCHYN

Classe 1987, ucraina di nascita ma romana d'adozione.

Appassionata di viaggi e delle culture estere. Rimane affascinata dal savoir faire italiano per l'ospitalità e dall'altissima qualità dei servizi offerti. Spinta dal desiderio di cimentarsi in questo settore, prosegue con gli studi alberghieri a Roma. Intraprende il suo percorso iniziando a lavorare per la catena "Rocco Forte Collection" nel reparto di Food & Beverage. A seguire collabora con la storica enoteca Costantini nel reparto del sales e poi come Booking & Customer Service Operator nel ristorante dello Chef Filippo La Mantia dell'Hotel "Majestic". L'esperienza pluriennale nell'hotel "Palazzo Manfredi" è stata fondamentale per scoprire i segreti del ruolo di Concierge ed apprendere le conoscenze necessarie per proseguire nel settore alberghiero.

Al momento porta avanti con successo il suo progetto di Private Concierge, creando ed offrendo servizi di lusso su misura. Khrystyna Grytsychyn dal 2020 è docente del corso per receptionist di Mia Academy.

Programma del corso - Fase di studio teorico pratico (e-learning)

MODULO I

"Introduzione al mondo dell'Hospitality"

- Slide

"Cenni storici e descrizione delle varie strutture ricettive"
"L'organigramma e l'organizzazione dell'Hotel"
"Descrizione e funzionalità del Front Desk, ruoli e mansioni"
"Skills necessarie pro e contro"

- Videolezione

"Introduzione al mondo dell'Hospitality"

- Esercitazione

Le strutture ricettive della propria città
La struttura ricettiva dove vorresti lavorare
(in lingua inglese)

MODULO II

"La comunicazione nelle imprese ricettive"

- Slide

"La Comunicazione e la sua importanza nel settore Hospitality"

"Comunicazione personale come la chiave di successo (comunicazione verbale e paraverbale, linguaggio del corpo)"

"Comunicazione telefonica e gli standard"

"Comunicazione scritta professionale"

- Videolezione

"La comunicazione nelle imprese ricettive"

- Esercitazione

Simulazione di richiesta informazioni e prenotazioni (telefonata ed e-mail)

MODULO III

"L'ospite e le fasi della prenotazione: ante check-in"

- Slide

"Diverse tipologie di prenotazione e diverse tipologie di ospite"

"Le forme di tutela in caso di no show, politica di cancellazione"

"La waiting list, l'overbooking, il downgrade e come gestirli"

"Fase pre-stay e la preparazione all'arrivo dell'ospite"

- Videolezione

"L'ospite e le fasi della prenotazione: ante check-in"

- Esercitazione

Simulazione video di una prenotazione telefonica

- Download

Scheda di prenotazione telefonica, lettera di offerta e conferma di prenotazione in lingua italiana ed inglese

MODULO IV

"Fase del check-in"

- Slide

"Diversi aspetti dell'accoglienza dell'ospite"

"Punti salienti di un check-in"

"L'upgrade e l'upsell"

"Dimostrazione del check-in e della camera"

- Videolezione

"Fase del check-in"

- Esercitazione

Simulazione di un check-in (in lingua italiana ed in inglese)

- Download

Esempio di benvenuto in lingua italiana ed inglese

MODULO V

"Fase del soggiorno e assistenza - concierge"

- Slide

"Concierge: l'importanza del servizio d'informazioni"

"La responsabilità dell'albergatore verso i beni del cliente"

"Come anticipare e gestire i reclami e i complain"

- Videolezione

"Fase del soggiorno e assistenza"

- Esercitazione

Presentazione della propria città: mappa e luoghi di interesse turistico

- Download

Foglio servizi

MODULO VI

"Fase del check-out"

- Slide

"Il momento della partenza dell'ospite e la sua importanza"

"Documentazione fiscale: ricevute, fatture e sospesi"

- Videolezione

"Fase del check-out"

- Esercitazione

Domande a risposta aperta sul "Check-out"
(con interrogazione orale durante il webinar)

MODULO VII

“Regolamenti e tributi”

- **Slide**

“La scheda di notifica”

“Il modello Istat c/59”

“Tassa di soggiorno”

“Privacy, disposizioni interni e ODS”

- **Videolezione**

“Regolamenti e tributi”

- **Esercitazione**

Domande a risposta aperta su “Regolamenti e tributi” (con interrogazione orale durante il webinar)

MODULO VIII

“Introduzione al sistema operativo Fidelio”

- **Slide**

“Overview, l’inserimento della prenotazione”

“Check-in ed aggiornamento dei profili”

“Billing instruction

e il check-out”

“Report e stampe”

- **Videolezione**

“Introduzione al sistema operativo Fidelio”

- **Esercitazione**

MODULO IX

“L’ospitalità di oggi”

- **Slide**

“Ruolo del Marketing nel settore Hospitality”

“Web e Social Media

Marketing per l’albergo”

“Revenue e l’incremento”

“I trend del mercato globale”

- **Videolezione**

“L’ospitalità di oggi”

- **Esercitazione**

Creazione di una campagna di marketing

MODULO EXTRA

“Uso dei principali strumenti informatici”

- **Slide**

“Excel”

“Word”

“PowerPoint”

“Access”

“Publisher”

“Navigazione internet e posta elettronica”

“Skype for business”

- **Videolezione**

“Uso dei principali strumenti informatici”

ESAME FINALE

Esame finale in videoconferenza

Il materiale didattico comprende slides e filmati che spiegano nel dettaglio come diventare un addetto alla Reception professionista.

Durante il corso ogni allievo è seguito da un tutor personale e dai docenti del corso.



Mia Academy è accreditata all'ANPAL

ANPAL è l'**Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro**. Promuove il **diritto al lavoro**, alla formazione e alla **crescita professionale** delle persone, coordina la rete nazionale dei servizi per il lavoro, è responsabile del sistema informativo del mercato del lavoro.

Se sei senza lavoro **ANPAL** ti accompagna **passo dopo passo** verso un percorso di avvicinamento e **collocazione nel lavoro** tramite i centri per l'impiego e tutti gli enti accreditati ai servizi per il lavoro.



Test center Aica

Mia Academy è un centro abilitato al rilascio della certificazione ICDL, valida in 148 paesi e i cui test sono disponibili in 41 lingue diverse. La **Patente Europea per l'Uso del Computer** (European Computer Driving Licence, **ECDL**), dal 2019 è stata denominata **Certificazione Internazionale di Competenze Digitali** (International Certification of Digital Literacy, **ICDL**), per uniformarsi alla denominazione fuori dall'Europa. L'ICDL è un attestato che certifica il possesso di una competenza informatica di base, che si identifica con la capacità di operare al personal computer con le comuni applicazioni e la conoscenza essenziale della tecnologia dell'informazione (IT) a livello di utente generico.



Mia Academy è una scuola di formazione professionale con Sistema di Gestione dei processi certificato **ISO 9001:2015 EA37** per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione. La certificazione UNI EN ISO 9001:2015 EA37 rappresenta oggi la garanzia di riferimento, riconosciuta a livello internazionale, per il sistema di gestione della Qualità in tutti i settori. La certificazione ISO 9001:2015 EA37 è un requisito necessario per accedere alla finanziabilità dei corsi da parte dei Fondi Nazionali per la formazione.



Mia Academy concede in utilizzo gratuito ad ogni studente la possibilità di utilizzare **Microsoft Office 365** per tutta la durata del corso professionale. Questa opportunità permette ad ogni discente di acquisire la padronanza del mondo Microsoft Office competenza sempre più necessaria e richiesta dal mondo del lavoro in ogni settore.



Mia Academy è una scuola di formazione accreditata **Forma.Temp**. Forma.Temp è il Fondo per la formazione e il sostegno al reddito dei lavoratori in somministrazione, costituito sotto forma di libera associazione e senza fini di lucro. Sono soci del Fondo le due Associazioni di rappresentanza delle Agenzie per il Lavoro – ApL (Assolavoro e Assosomm), le Organizzazioni Sindacali dei lavoratori somministrati (FeLSA-CISL, NIDIL-CGIL, UILTemp) e le tre Confederazioni Sindacali (CGIL, CISL e UIL).



www.miacademy.it

info@miacademy.it



seguici su facebook
[@miacademyformazione](https://www.facebook.com/miacademyformazione)