

FRONT OFFICE BASE

DURATA IN ORE	16 ORE
DATA INIZIO DEL CORSO	13/09/2021
DATA TERMINE DEL CORSO	30/09/2021
METODOLOGIA	<input type="checkbox"/> AULA <input type="checkbox"/> LABORATORIO <input checked="" type="checkbox"/> FAD
DESTINATARI	Imprenditori e Lavoratori dipendenti di aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario e del Turismo di Bergamo
N. MINIMO PARTECIPANTI	Min 4
OBIETTIVI	Un personale capace di accogliere rappresenta per ogni realtà un vantaggio competitivo che, a parità di servizi offerti, genera redditività. Il percorso formativo si prefigge lo scopo di sviluppare le competenze delle figure professionali addette al front-office in termini di efficacia, organizzazione e professionalità nell' offrire un servizio di qualità, all'interno di strutture di piccole, medie e grandi dimensioni del settore terziario e del turismo.
CONTENUTI	Acquisizione e gestione delle nuove procedure e dinamiche di accoglienza legate all' emergenza Covid19 - Organizzazione e pianificazione del lavoro - Orientamento al risultato e proattività - Gestione del tempo e delle priorità - Problem solving e decision making - Comunicazione efficace ed ascolto empatico - Gestione delle emozioni e dello stress - Negoziazione e arte della persuasione - Riconoscimento della tipologia di cliente e conseguente gestione consapevole - Analisi strategica delle reali esigenze del cliente, gestione e fidelizzazione del cliente - Customer care e gestione dei feed-back.
DOCENTI	
CALENDARIO LEZIONI	9.00-13.00 13/09/2021 9.00-13.00 16/09/2021 9.00-13.00 23/09/2021 9.00-13.00 30/09/2021 È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione a fine corso se raggiunta la frequenza dell'80% del monte ore totale del corso.
SEDE DEL CORSO (O PIATTAFORMA UTILIZZATA)	GoToMeeting
PER INFORMAZIONI	Referente: Sala Roberta/Mariani Andrea MAIL: sede.bergamo@ialombardia.it TEL: 035 324781