

**Responsabile didattico:** Dott. Vincenzo Albanese

### **Obiettivi del Seminario:**

Un percorso strutturato partendo dall'analisi dei vari comparti presenti in Hotel e dalla loro gestione. Un seminario pratico, nel quale verranno illustrati nel dettaglio i processi che compongono l'attività di Front Office. Simulazioni e role-playing costituiscono l'impronta operativa delle 3 giornate formative. Se il Back Office è il cuore, la Reception è senza dubbio il cuore di una struttura ricettiva, dove per cuore si intende un insieme di abilità professionali e comunicative, di attitudini e passioni, con le quali far sentire l'ospite unico e speciale.

### **Argomenti trattati:**

Le Funzioni svolte dalla Room Division;  
Room Division Manager: Job Description;  
Reservation, Uniformed Services, Reception,  
Housekeeping e Centralino: compiti e funzioni.  
Il Banco del Front Office;  
Le attività del FO;  
Ciclo del Cliente;  
Processo operativo della prenotazione;  
Accettazione e Registrazione;  
Check in, live-in e check out.  
Metodologie di pagamento.

### **Destinatari:**

Figure professionali operanti nell'industria alberghiera, giovani imprenditori, futuri proprietari o gestori di strutture ricettive di ogni tipologia.

### **Struttura del Seminario:**

Durata; 3 giornate full time, dalle ore 9,30 alle ore 17,30

### **Sede:**

Bari - Rondò Hotel – Corso Alcide de Gasperi 308



## Date e durata:

Dal 21 al 23 marzo 2012

Dalle ore 9.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30

Totale ore di formazione in aula: 21 ore

## Materiale didattico:

Le dispense saranno fornite su Pen Drive

## Quota di partecipazione:

€ 290 incl. IVA anziché € 390. (La quota comprende: materiale didattico su pen drive, blocco note per appunti, tasse e card Artesis).

## Modalità di pagamento:

Il pagamento dovrà essere effettuato entro 15 giorni dall'inizio delle lezioni didattiche in aula tramite Bonifico Bancario.

Il Bonifico Bancario indicante nominativo del partecipante e nome del Seminario scelto: Associazione Culturale Artesis – Banca Apulia IBAN: IT710 05787 0400 1035570056284.

## Attestato di frequenza:

A fine corso verrà rilasciato l'attestato di partecipazione a proprio nome, su carta pergamena.

## Informazioni:

### **ARTESIS BUSINESS SCHOOL**

ROMA: c/o Business Center Parco de' Medici | Viale Castello della Magliana, 38

BARI: Via De Romita, 6

Info Line **800 198 962**

Fax verde **800 135 426**

[www.artesislab.com](http://www.artesislab.com)

[formazione@artesislab.com](mailto:formazione@artesislab.com)

