

## **HOTEL 'FRONT DESK' EMPLOYEES**

### **Destinatari:**

Lavoratori alberghieri di ogni tipo che hanno contatto diretto con ospiti stranieri che parlano inglese. I partecipanti devono già parlare un inglese discreto

### **Obiettivi dell'iniziativa:**

L'obiettivo del corso è di sviluppare e rinforzare le proprie capacità di comunicazione per affrontare con successo una vasta gamma di situazioni. Il corso fornirà il linguaggio funzionale necessario per mettere in pratica le strategie comunicative apprese, il tutto sempre in lingua inglese.

### **Contenuti Didattici:**

Le giornate si svolgeranno integralmente in lingua inglese con i seguenti contenuti: Telephone 'survival', Handling requests for bookings, Dealing with requests for changes in reservations, Welcoming Guests, Front desk customer service, Problem Solving Handling difficult customers and customer complaints, Accidents and Emergencies, Checking out.

### **Durata dell'intervento in ore:**

20 ore: 12 di aula (3 mezze giornate)e 8 ore di FAD e Project Working

## **MARKETING SALES AND PR**

### **Destinatari:**

Chiunque sia coinvolto negli hotel, nelle catene alberghiere e nelle associazioni albergatori e nelle altre entità turistiche nello sviluppo di trattative commerciali e attività promozionali in lingua inglese (Marketing, Sales and Public Relations).

### **Obiettivi dell'iniziativa:**

Tutte le giornate di seminario si svolgeranno in lingua inglese ed è richiesta una discreta conoscenza dell'inglese parlato. L'obiettivo del seminario è di sviluppare e rinforzare la capacità d'uso della lingua inglese in tutte le iniziative commerciali e promozionali (business to business) e anche nell'uso degli strumenti telematici.

### **Contenuti Didattici:**

Il corso è basato sulla spiegazione e sperimentazione delle strategie fondamentali per acquisire piena capacità di presentare le proprie proposte e negoziare efficacemente.

I contenuti saranno:

Sales calls - The 'seven steps' to success

Effective Promotional Presentations

Handling Inquiries

Participation in Meetings and Conference Calls

Negotiation - (Harvard method)

Keeping in Touch

### **Durata dell'intervento in ore:**

Due moduli di aula denominati "Marketing sales and PR 1" da 12 ore di formazione in aula (3 seminari da 4 ore), "Marketing sales and PR 2" da 8 ore di formazione in aula (2 seminari da 4 ore) e 2 moduli denominati "Marketing sales and PR 1- FAD", "Marketing sales and PR 2 - FAD" entrambi di 8 ore per l'approfondimento del materiale fornito tramite project working.

### **Articolazione percorso formativo:**

il primo corso ha una durata complessiva di 20 ore ed il secondo, di approfondimento, di ulteriori 16 ore.