

## CORSO DI FORMAZIONE PER DISOCCUPATI “ADDETTO AL FRONT OFFICE ”

Gestisce l'accoglienza e il rapporto con il cliente (prevalentemente settore turismo).  
Gestisce le tecnologie informatiche relative.

### Destinatari del corso:

Il corso è riservato a persone inoccupate, disoccupate, in mobilità o in pre-mobilità iscritte ai Centri per l'Impiego della provincia di Trento o lavoratori in Cassa integrazione guadagni di aziende con sede in provincia di Trento. **Tali requisiti devono essere posseduti sia al momento dell'iscrizione che all'avvio del corso.**

### Pre-requisiti di accesso:

- Diploma o titolo superiore
- Ottima padronanza della lingua italiana
- Capacità di relazione con il pubblico
- Disponibilità a muoversi sul territorio
- Disponibilità a lavorare nel settore turistico, con turni serali e/o festivi e/o stagionali
- Capacità di lavorare in gruppo e di rapportarsi con tutte le figure aziendali (clienti, colleghi, datore di lavoro ecc.)
- Ottima conoscenza dell'inglese (almeno livello A2) e conoscenza base del tedesco (livello A1)

- Conoscenza delle principali tecnologie informatiche

### Contenuti indicativi del corso:

- Analisi del mercato e dell'offerta turistica;
- Tecniche di comunicazione e gestione relazione clienti
- Comunicare in lingua inglese e tedesca in strutture turistiche e agenzie viaggio
- Processi commerciali e amministrativo-contabili in strutture turistiche e agenzie viaggio
- Tecniche di vendita di pacchetti viaggio
- Pacchetto Office®

**N. massimo di partecipanti: 20** (saranno raccolte al massimo 40 richieste di partecipazione)

**Struttura del corso:** 280 ore aula + 160 ore di tirocinio

**Periodo corso: dal 10.02.2014 al 30.04.2014**

**Selezione:** l'Ente formativo convocherà i partecipanti per le selezioni a **Rovereto** presso il Centro di Formazione Professionale Veronesi, in Piazzale Orsi, 1 (piazzale di fronte alla stazione dei treni). Le prove inizieranno **lunedì 27.01.2014 e dureranno almeno una settimana.**

I partecipanti stranieri dovranno prima superare un test di italiano di livello A2.

Durante la selezione ci saranno testi attitudinali, testi di cultura generale e test di lingua inglese e tedesco. La prova di tedesco avrà un peso minore rispetto a quella di inglese.

NOTA: Le date previste per la selezione e per la partenza del corso potranno subire variazioni.

### Orario corso previsto:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
MATTINO	09.00 – 13.00	09.00 – 13.00	09.00 – 13.00	09.00 – 13.00	09.00 – 13.00
POMERIGGIO	14.00 – 18.00	14.00 – 18.00	14.00 – 18.00	14.00 – 18.00	14.00 – 18.00

**Sede del corso:** TRENTO, presso ENFAP in via Matteotti, 35 (quartiere S. Pio X).