

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

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

Periodo corso: dal 13.04.2015 al 03.07.2015

Selezione: l'Ente formativo convocherà i partecipanti per le selezioni che **si svolgeranno indicativamente** a partire da **lunedì 23.03.2015 a Rovereto**, presso il Centro di Formazione Professionale Veronesi, in Piazzale Orsi, 1 (piazzale di fronte alla stazione dei treni). **Le prove di selezione dureranno almeno una settimana.** Durante la selezione ci saranno test attitudinali, test di cultura generale e test di lingua inglese e tedesco. La prova di tedesco avrà un peso minore rispetto a quella di inglese.

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

NOTA: Le date e gli orari indicate potranno subire variazioni. Si prega di prestare massima attenzione alle informazioni via sms o sul sito dell'Agenzia del Lavoro www.agenzialavoro.tn.it

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, 75 (quartiere S. Pio X).