



Curs de formare profesională

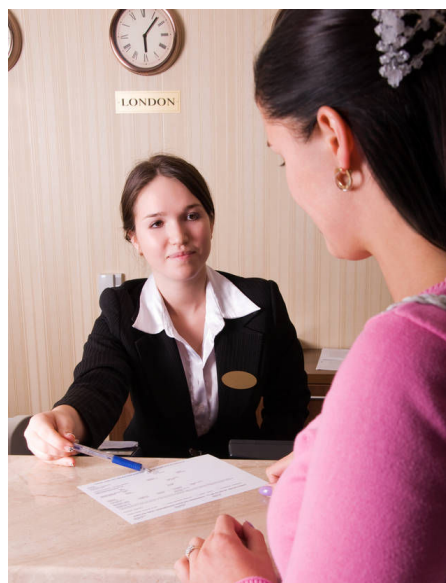
# RECEPȚIONER

## Prezentarea cursului:

În orice hotel, "inima" este reprezentată de Recepție. Recepția este percepută ca fiind biroul front-office și este responsabilă de primirea clienților, de informarea acestora, îndeplinește funcția de comunicare cu clienții.

Principalele atribuții ale unui recepționar sunt:

- primește clienții, le identifica cerințele și oferă informațiile necesare;
- înregistrează, programează și repartizează clienții;
- verifică documentele prezentate de clienți și completează registrele de evidența / ține evidența computerizată a clienților;
- verifică și soluționează, în limita competențelor, reclamațiile clienților;
- asigură menținerea unei ambianțe plăcute în incinta și în spațiul înconjurător;
- se prezintă într-un mod agreabil și adoptă un comportament adecvat.



## Scopul cursului:

Un recepționar trebuie să vorbească fluent limbi străine, să știe să utilizeze bine calculatorul, să aibă capacitatea de a-și vinde foarte bine atât propria imagine cât și a hotelului, să poată relaționa foarte bine cu clienții și să înțeleagă nevoile acestora.

Prin urmare, buna organizare a departamentului de recepție prevede ca persoanele aferente acestui birou să se adapteze ușor la situații noi și imprevizibile, să fie empatică, cu atenție distributivă și capabile să răspundă celor mai înalte standarde de calitate, practicate în cele mai importante unități hoteliere naționale și internaționale.

Cursul de calificare profesională pentru ocupația Tehnician în turism, hotel și alimentație – recepționar organizat de Școala "Bella Italia" dorește să formeze un muncitor specializat și de încredere, capabil să facă față oricăror provocări și cerințe din partea angajatorilor. Școala "Bella Italia" dorește ca în urma cursurilor absolvenții să fie responsabili, competenți, adaptabili la nevoile clienților și să poată oferi servicii de calitate.

**Obiective:**

- Formarea de personal capabil să lucreze în departamentul Recepție la standarde naționale și internaționale, printr-o metodologie inovativă, bazată pe un curs de formare complet.
- Reducerea timpului petrecut în sala de clasă a cursanților în favoarea intrării în contact cu unitățile de profil, printr-o experimentare concretă a competențelor dobândite prin formare.



**Programa didactică:**

- Cine sunt și cu ce se ocupă? Recepționele asigură buna derulare a activităților din locul unde oaspeții au primul contact cu hotelul său cu orice altă instituție care oferă servicii de cazare.
- Care sunt îndatoririle postului? Obligațiile includ: să repartizeze camerele în funcție de cerințele și solicitările clienților, să îi întâmpine pe oaspeți, să dea sfaturi și să informeze oaspeții, inclusiv să poarte conversație în limbi străine, să se ocupe de reclamațiile și solicitările oaspeților, să îndeplinească anumite servicii speciale, cum sunt apeluri telefonice pentru trezirea oaspeților, transmiterea de mesaje etc., să țină înregistrările și să facă munca specifică de birou, să organizeze folosirea eficientă a spațiilor din hotel, să contacteze băncile, birourile de schimb valutar, să accepte moneda străină și carduri de credit.
- Unde se desfășoară activitatea și în ce condiții? Predominant, la ghișeul de recepție din hoteluri, moteluri, cabane, campusuri.
- Ce instrumente / echipamente folosesc? Principalele instrumente sunt computerele, telefoanele. În această profesie este esențială comunicarea verbală.
- De ce aveți nevoie pentru a reuși? Sunt necesare studii medii (liceul) cu diploma de Bacalaureat (eventual studii superioare), cunoștințe de limbi străine, o prezență

cultivată, un comportament adecvat, o memorie bună, abilitate de a improviza, îndemânare și încredere.

### Perioada de practică:

Fiecare cursant este integrat într-o structură hotelieră, instruit de personal profesionist. În această fază se experimentează cunoștințele acumulate în prima parte a cursului și se pot însuși noi proceduri pe baza experienței angajatului care face instruirea și a locului în care se desfășoară practica.



### Date organizatorice:

Începerea cursurilor	fiecare lună
Durata	9 luni
Nr. de locuri	5
Frecvența	5 ori pe săptămână (luni-vineri): 3 zile practică, 2 zile teorie
Orar	13:00 – 19:00 practica, 11:00 – 19:00 teoria
Preț	2.000 lei (+50 lei taxa înscriere)
Rate	4 rate * 500 lei

Mai multe informații se pot obține la numărul de telefon **0747/117.773**, pe e-mail [scoala@bellaitalia.ro](mailto:scoala@bellaitalia.ro) și pe website [scoala.bella-italia.ro](http://scoala.bella-italia.ro).

str. Plevnei nr. 176, Brăila, România

Telefon/Fax: (+40)239/610.558

Mobil: (+40)747/117.773

E-mail: [scoala@bella-italia.ro](mailto:scoala@bella-italia.ro)

Website: <http://scoala.bella-italia.ro>