



CORSI DI FORMAZIONE PER HORECA

FIGURE PROFESSIONALI

FIGURE PROFESSIONALI

I corsi presenti in questo catalogo nascono dall'attento studio del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP), così da essere in linea con la direttiva Europa 2020. Le figure a cui ci rivolgiamo sono:

FOOD & BEVERAGE	Barista
	Sommelier
	Manager
SERVIZI AI PIANI	Addetto riordino camere
	Coordinatore servizi ai piani
SALA	Cameriere
	Responsabile di sala
RECEPTION	Addetto al ricevimento
	Portiere d'albergo
	Responsabile ricevimento
CUCINA	Addetto cucina
	Cuoco
COMMERCIALE	Responsabile commerciale
	Commerciale

CORSI

AREA DELLA LEADERSHIP

TITOLO CORSO	FOCUS	GG	TARGET
Il ruolo del responsabile di Area (Reception, F&B, Servizi ai Piani, Sala ,Cucina)	Come interpretare il ruolo del capo in relazione alle caratteristiche dei collaboratori e del contesto	2	Manager, Supervisor, Responsabile Area, (Reception, F&B, Servizi ai Piani, Sala ,Cucina) Chef.
Il capo coach	Essere leader sviluppando le capacità dei collaboratori	2	
Il capo teambuilder	Costruire una squadra di successo orientata ad un servizio di qualità	2	
Strumenti per la gestione dei collaboratori multiculturali	Come comprendere culture differenti e facilitare le interazioni tra dipendenti di altre nazionalità	1	
lo chef: un vero leader - Coaching individuale	Tecniche di ascolto, comunicazione assertiva e feed back per chef	2	Chef

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE 1/2

TITOLO CORSO	FOCUS	GG	TARGET
La gestione delle obiezioni e dei reclami del cliente	Interagire in maniera assertiva con il cliente accogliendo il suo stato emotivo per trasformarlo in positivo	2	Barista, Sommelier, Cameriere, Addetto al ricevimento, Portiere d'albergo.
La relazione accurata con il cliente	Individuare i fabbisogni del cliente abituale e occasionale e relazionarsi con cura per accompagnarlo nell'esperienza del servizio	1	
L'impatto comunicativo nella relazione col cliente	Stabilire una relazione efficace e congruente ai diversi livelli della comunicazione: verbale, non verbale e paraverbale.	1	
L'attenzione al cliente: verso un servizio d'eccellenza	La customer satisfaction del cliente attraverso i "segnali deboli"	1	

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE 2/2

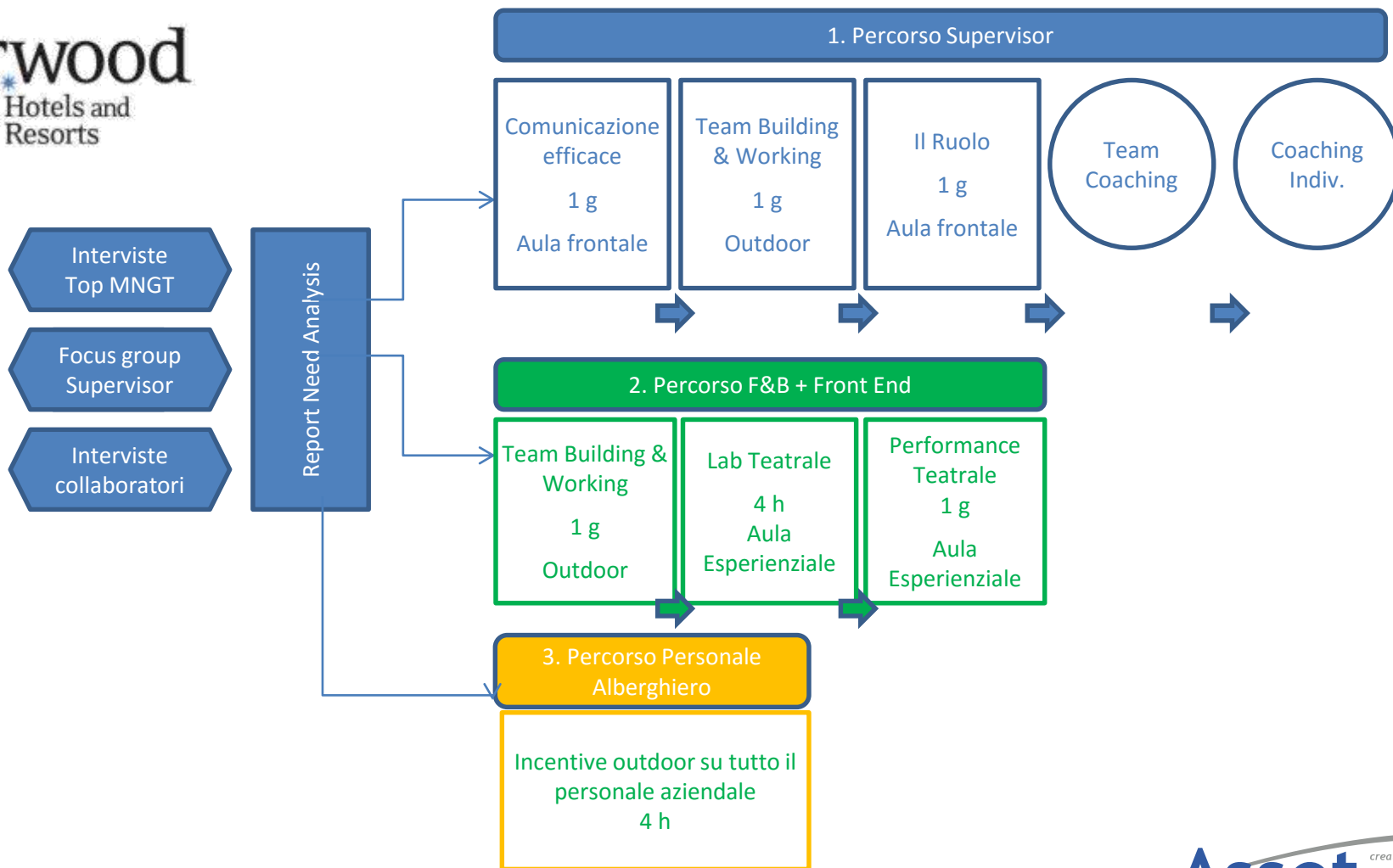
TITOLO CORSO	FOCUS	GG	TARGET
Il cliente al centro: riconoscerlo ed ascoltarlo	Le tecniche di ascolto e di ridefinizione della richiesta del cliente	1	Barista, Sommelier, Cameriere, Addetto al ricevimento, Portiere d'albergo, Addetto commerciale, Responsabile Commerciale.
Rispondere con stile alle richieste del cliente	Gestire la complessità e diversità dei clienti in maniera flessibile e versatile preservando e valorizzando lo «stile della casa»	1	
Curare la relazione nella multiculturalità	Relazionarsi in maniera funzionale con clienti di diverse nazionalità	1	
Lavorare sulla reputation	Prevenire e gestire le recensioni negative con soluzioni creative.	1	
Customer care digitale e social reputation	Comprendere e gestire i media su cui le aziende costruiscono la propria reputazione digitale	1	
Il contatto commerciale telefonico	La telefonata commerciale con operatori turistici	1	
Il colloquio di vendita	La relazione di vendita con un cliente (B2B)	1	Addetto commerciale, Responsabile commerciale.

LA RELAZIONE CON I COLLEGHI

TITOLO CORSO	FOCUS	GG	TARGET
Una brigata vincente	Integrare il team di cucina a partire dall'esperienza on the job	1	Addetto, Cucina, Cameriere, Addetto al ricevimento, Barista.
La reazione allo stress	Come aiutare le persone ad abbassare i livelli di stress con tecniche di yoga e mindfulness	1	
Giocatori individuali o di squadra ?	Saper giocare in squadra con gli altri colleghi	1	
La "negoziazione" tra sala e cucina	Perseguire l'obiettivo di un servizio ottimale mediando le esigenze della sala e della cucina	1	
La comunicazione assertiva	Comunicare con efficacia con il cliente interno	2	

PROGETTI SPECIALI

PROGETTO «STARWOOD ALL STARS»



Target: tutta la popolazione + Food & Beverage, Front End, Supervisor.

PROGETTO: SHADOW TEAM COACHING

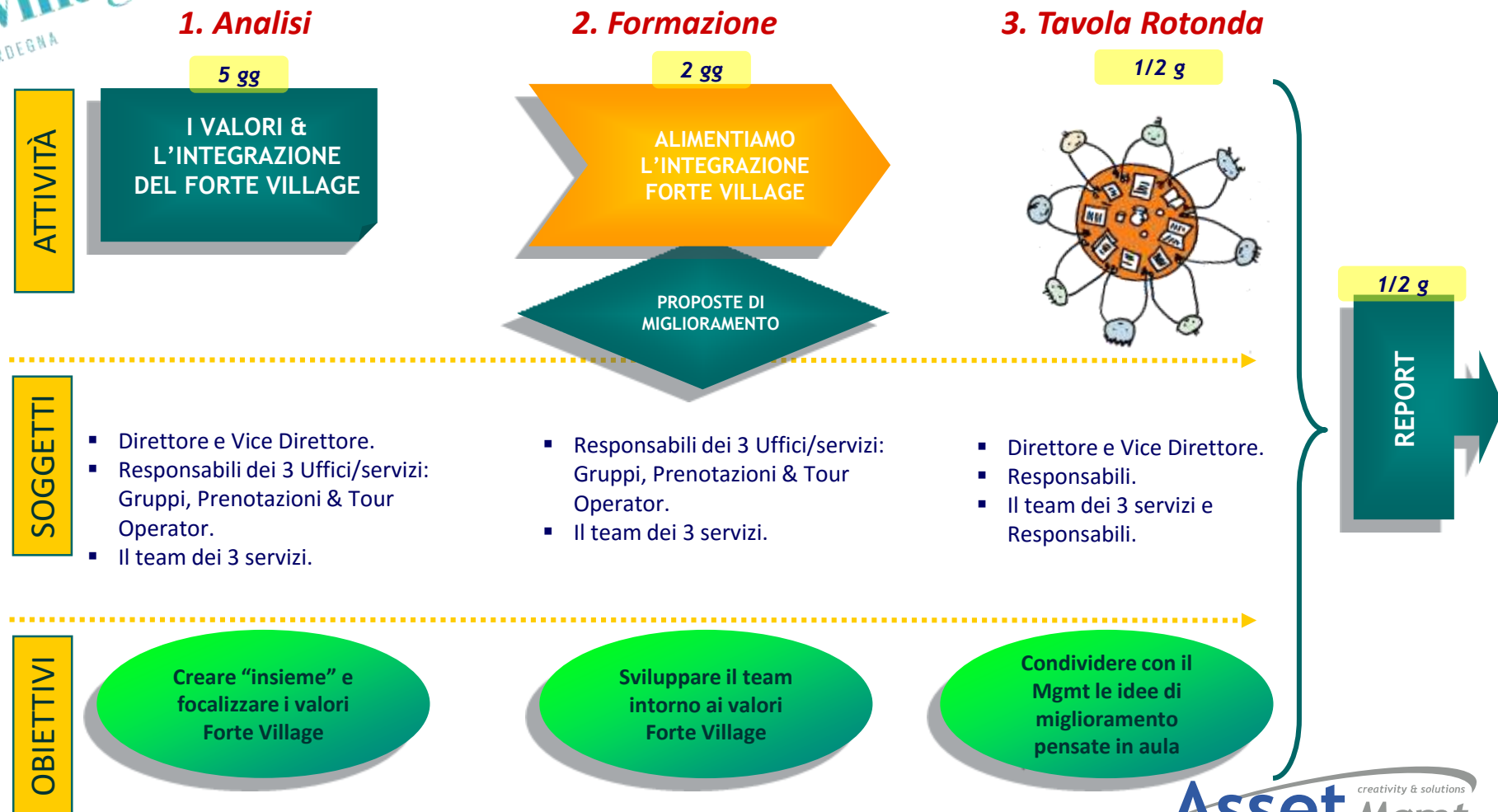


PROGETTO «EXPERIENCE TOGETHER THE POWER OF COMMUNICATION»



Target: tutta la popolazione popolazione sales, MICE e Revenue.

PROGETTO «OFFRIRE SERVIZI PER CREARE VALORE PER L'OSPITE»



Target: Personale dell'Ufficio gruppi, dell'Ufficio prenotazioni e del servizio Tour operator, più i relativi Responsabili.

CLIENTI HOTELLERIE

BreraHotels®
★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

ForteVillage
SARDEGNA

starwood
Hotels and
Resorts

nh
HOTELS

ATAHOTELS

Marriott®
HOTELS & RESORTS



CONTATTI:

GIOVANNI FRADÀ

Tel. +39 06.542.41.240

Cell. +39 346.08.35.359

Email giovanni.frada@assetmgmt.it