

## “Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento”

Codice progetto 320947

Progetto organizzato da CESCOT Arezzo Srl (OF0336), in partnership con Formaimpresa SURL (OF0230) e Fattoria di Migliarina di Bartolini Baldelli & C società agricola e Togheter in Tuscany di Denys Perathoner presentato sull'avviso pubblico approvato dalla Regione Toscana con decreto n. 7852 del 10/04/2024 - Graduatoria approvata con decreto n. 15917 del 11/07/2025

Il corso è interamente gratuito, in quanto finanziato con le risorse del PR FSE+ 2021-2027 e rientra nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

|                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|-----|
| <b>Titolo del corso/attività</b>                                                                                      |              | Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |             |     |
| <b>Tipo di attività</b>                                                                                               |              | Qualifica professionale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |             |     |
| <b>Figura/Profilo professionale del repertorio regionale</b>                                                          |              | Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento (256)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |             |     |
| <b>AREA DI ATTIVITÀ/UC del repertorio regionale della figure (nel caso di rilascio del certificato di competenze)</b> |              | 1) Attuazione delle politiche di gestione del cliente UC 986<br>2) Gestione del personale addetto al ricevimento UC 981<br>3) Promozione della struttura ricettiva UC 985                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |             |     |
| <b>Descrizione degli obiettivi formativi e di competenza (con i possibili sbocchi occupazionali)</b>                  |              | Obiettivi di competenza: Attuazione delle politiche di gestione del cliente, gestione del personale addetto al ricevimento, promozione della struttura ricettiva. Sbocchi occupazionali: E' una figura che normalmente si forma all'interno di strutture ricettive, partendo dalla qualifica di addetto al ricevimento. Ha buone possibilità di carriera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |             |     |
| <b>Contenuti didattici</b>                                                                                            |              | L'impresa turistico alberghiera (20 h); ICT e strumenti dedicati (36 h), Lingua inglese (36 h), Tecniche di comunicazione (32 h), Organizzazione e gestione del servizio (36 h), Gestione delle risorse umane (32 h), Gestione dei rapporti con il cliente (28 h), Gestione della rete di relazioni (32 h), Strategie di promozione e vendita (36 h), Gestione della presenza sul Web (36 h), Project Work (26 h), Stage (220 h)                                                                                                                                                                                                                                                                |     |             |     |
| <b>Durata complessiva:</b>                                                                                            | Tot. ore 600 | Formazione in aula (ore)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 380 | stage (ore) | 220 |
| <b>Periodo di svolgimento</b>                                                                                         |              | Da aprile 2026 ad ottobre 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |             |     |
| <b>Calendario settimanale</b>                                                                                         |              | Da lunedì a venerdì, mattina/pomeriggio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |             |     |
| <b>Sede di svolgimento</b>                                                                                            |              | CESCOT Arezzo Srl, via Stoppani, 6/8 – Arezzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |             |     |
| <b>Numero di partecipanti previsto</b>                                                                                |              | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |             |     |
| <b>Requisiti di accesso dei partecipanti</b>                                                                          |              | - Qualificazione professionale di livello 3 EQF oppure<br>- Diploma di scuola superiore di secondo grado oppure<br>- Almeno 3 anni di esperienza lavorativa documentata nell'attività professionale di riferimento<br>Ai cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana livello B1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |             |     |
| <b>Eventuale modalità di riconoscimento crediti ingresso</b>                                                          |              | I soggetti ammessi al corso potranno richiedere formalmente prima dell'inizio del percorso didattico il riconoscimento di crediti formativi, allegando idonea documentazione comprovante le competenze già possedute (attestati, dichiarazioni di competenze, curriculum vitae, ecc.). Il Comitato tecnico-scientifico valuterà la certificazione prodotta. Nel caso i titoli presentati non vengano giudicati sufficienti, verranno effettuati dei colloqui per l'accertamento delle competenze previste per l'unità formativa su cui si richiede il credito. E' previsto il riconoscimento di crediti in ingresso per tutte le unità formative fino a un massimo del 50% delle ore del corso. |     |             |     |
| <b>Verifiche e certificazione finali</b>                                                                              |              | I partecipanti che avranno frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo e almeno il 50% delle ore di stage e che abbiano raggiunto un punteggio minimo di 60/100 alla valutazione intermedia, saranno ammessi a sostenere l'esame finale costituito da una prova di simulazione e da un colloquio. Certificazione finale: attestato di Qualifica Professionale della Regione Toscana relativo alla figura di "Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento".                                                                                                                                    |     |             |     |
| <b>Modalità di iscrizione</b>                                                                                         |              | Compilare la domanda di ammissione sul modello unificato della Regione Toscana. Le domande di iscrizione possono essere consegnate sino al 26 marzo 2026 a mano o inviate tramite raccomandata A/R agli indirizzi indicati nella sezione "Informazioni". E' responsabilità del candidato assicurarsi che la ricezione della domanda avvenga nei tempi debiti. Non farà fede la data del timbro postale.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |             |     |
| <b>Servizi offerti ed Eventuali agevolazioni previste per la partecipazione al corso</b>                              |              | Orientamento ai percorsi di studio, Azioni di informazione specifica per i soggetti svantaggiati. Bilancio di competenze; Azioni di recupero; Orientamento in entrata, in itinere e al termine del corso con accompagnamento individualizzato alla creazione d'impresa e all'inserimento lavorativo. Non sono previsti indennità di frequenza o rimborsi per vitto, alloggio e viaggi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |             |     |
| <b>Scadenza delle iscrizioni</b>                                                                                      |              | 26/03/26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |             |     |
| <b>Documenti da allegare alla domanda di iscrizione</b>                                                               |              | Curriculum vitae (eventuali attestati, certificazioni di competenze), permesso di soggiorno per i cittadini stranieri, attestato conoscenza lingua italiana livello B1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |             |     |
| <b>Modalità di selezione degli iscritti</b>                                                                           |              | - Analisi del curriculum (max 20 punti su 100);<br>- Test di cultura generale (max 20 punti su 100);<br>- Colloquio motivazionale individuale (max 60 punti), durante il quale verranno analizzate<br>A parità di punteggio sarà data precedenza alla maggiore età. Otto posti saranno riservati a un'utenza femminile, due a persone in condizione di disabilità, due a cittadini stranieri. La prova di selezione si intende superata qualora il punteggio sia pari ad almeno 60 punti su 100.                                                                                                                                                                                                |     |             |     |
| <b>Informazioni:</b>                                                                                                  |              | Informazioni potranno essere richieste presso: <b>CESCOT Arezzo Srl</b> , Via Fiorentina 240 Arezzo, tel. 0575 984312, fax 0575 383291, e-mail <a href="mailto:m.billi@confesercenti.ar.it">m.billi@confesercenti.ar.it</a> oppure contattando i partner di progetto <b>Formaimpresa Surl</b> - Via XXV Aprile, 6/12, Arezzo, tel. 0575 350755, e-mail <a href="mailto:formazione@confcommerciofiar.it">formazione@confcommerciofiar.it</a> ;                                                                                                                                                                                                                                                   |     |             |     |
| <b>Referente:</b>                                                                                                     |              | Dott.ssa Chiara Crociani                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |             |     |