L'Agenzia Formativa Accademia i Santini srl (n.cod.accr. OF0111) capofila di A.T.S con Albergo Moderno S.a.S. di Ciampolini Chiara & C., in attuazione dell'Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) della L.R. 32/2002 per percorsi formativi (Filiera "Turismo e beni culturali "), approvato con D.D. n. 7852 del 10.04.2024 e ss.mm.ii, a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D. n. 15917 del 11/07/2025, del progetto acronimo GUEST (codice progetto 320956) organizza il percorso formativo:

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

Matricola 2024LM2225

*Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato dalla Regione Toscana con risorse a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027 e inserito nell'ambito di Giovanisì (**www.giovanisi.it**), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.*

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	Il tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento svolge attività di pubbliche relazioni, cura l'attuazione delle politiche di comunicazione e di promozione dell'azienda, elabora le politiche del booking. Ha contatti con fornitori ed intermediari (agenti di viaggi e Tour Operator); partecipa a fiere di settore o a workshop. Si occupa di ripartire compiti e responsabilità agli addetti al ricevimento (vedi Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa). Contenuti didattici: UF 1: Gestione del cliente e qualità del servizio: 96 ore UF 2: Organizzazione delle imprese ricettive: 54 ore UF 3: Informatica di settore: 32 ore UF 4: Gestione delle Risorse Umane: 70 ore UF 5: Marketing dell'impresa ricettiva: 78 ore UF 6: Stage 240 ore Accompagnamento: 30 ore
COMPETENZE PROFESSIONALI:	I partecipanti saranno in grado di: - Attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati - Organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento, compilando i turni settimanali dei lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze e garantendo il servizio ad ogni turno -Promuovere la struttura nei principali canali di vendita quali: fiere, educational, workshop di settore ed i principali provider al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	La sua collocazione è all'interno di una struttura ricettiva ed ha un ruolo dipendente. È una figura prevalentemente presente nelle strutture sia di media che di grande dimensione e nelle catene alberghiere.
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	Il corso prevede n°600 ore totali, di cui n° 134 ore di aula, n° 196 ore di laboratorio n°30 ore di orientamento (di cui 22 di gruppo e 8 individuali) e n°240 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni potranno svolgersi in orario 9.00-13.00 - 14.00-17.00 dal lunedì al venerdì. La percentuale di frequenza obbligatoria per accedere all'esame finale è il 70% delle ore previste dal percorso formativo, all'interno delle quali almeno il 50% delle ore previste per le attività di stage.
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	15 allievi Il numero di allievi può essere aumentato unicamente in fase di attuazione del progetto, sino a un massimo di 5 unità ulteriori.

REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:	Il percorso è rivolto a destinatari disoccupati e inattivi in possesso di: -Qualificazione professionale di livello 3 EQF -oppure Diploma di scuola superiore di secondo grado -oppure almeno 3 anni di esperienza lavorativa documentata nell'attività professionale di riferimento. Ai cittadini stranieri sarà richiesto la conoscenza della lingua italiana almeno di livello B1 del Quadro comune europeo di riferimento.
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	Gennaio 2026-Settembre 2026
SEDE DI SVOLGIMENTO:	Via G.B. Vico, 69 Empoli (FI)
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:	Al termine del corso verrà effettuato un esame finale, consistente in una prova prestazionale e una prova orale, superato il quale sarà rilasciato un attestato di qualifica. L'ammissione all'esame è subordinata, oltre che alla frequenza, anche al raggiungimento di un punteggio minimo relativo alla valutazione intermedia del percorso, espresso in centesimi, che deve essere di almeno 60/100.
CERTIFICAZIONE FINALE:	Qualifica di "Tecnico" - Livello 4 EQF
RICONOSCIMENTO CREDITI:	Sarà possibile ottenere un riconoscimento di crediti formativi come espressamente disciplinato dalla DGR 988/2019 e ss.mm.ii. L'interessato potrà richiedere il riconoscimento dei crediti in ingresso per le ore di aula o di laboratorio presentando, al momento dell'iscrizione, le evidenze da cui dedurre la conoscenza teorica e tecnico-pratica degli argomenti previsti dal programma.
MODALITA' DI ISCRIZIONE	Sarà possibile iscriversi presso Accademia i Santini, Via G.B. Vico, 69 Empoli mediante compilazione dell' apposita scheda.
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione	Per iscriversi è necessario: documento di identità valido, codice fiscale, documentazione attestante il titolo di studio.
Scadenza delle iscrizioni	20/12/2025
Modalità di selezione degli iscritti	Qualora il numero di domande ammissibili superi di oltre il 20% quello dei posti previsti (fermo restando quanto previsto dall'avviso (art.9.2 b. Vincoli concernenti gli interventi formativi) secondo cui il numero di allievi può essere aumentato unicamente in fase di attuazione del progetto, sino a un massimo di 5 unità ulteriori), si prevedrà una selezione in ingresso. Le metodologie previste sono: a) test scritto (risposta chiusa e/o aperta, 30 items) di cultura generale; b) colloquio individuale
Varie	Agli allievi che completeranno il percorso formativo sarà riconosciuta un'indennità di frequenza pari a € 3,50 per ogni ora di formazione, fino a un massimo di € 250,00 per partecipante. In aggiunta, verrà corrisposto un rimborso spese di € 250,00. Per poter accedere a tali contributi, gli allievi dovranno garantire una frequenza minima del 70% del monte ore complessivo del corso.
Informazioni:	Per informazioni: Accademia i Santini Srl, Via G.B. Vico, 69 Empoli (FI). Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00. 3358707982-0571/73147 luca.borgioli@isantini.it www.isantini.it
Referente:	Palatresi Sedalia