

*Programma per il corso*  
**LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA  
B019**

### **LEZIONE 1**

- Turismo E Mercato Turistico
  - » Il mercato turistico
  - » La domanda turistica
  - » L'offerta turistica
  - » Le tipologie di turista
  - » Le tipologie di turismo

### **LEZIONE 2**

- La gestione della moderna azienda alberghiera
  - » La classificazione alberghiera
  - » L'apertura di un albergo e la sua organizzazione
  - » La responsabilità dell'albergatore
  - » La sicurezza in hotel
  - » Organizzazione alberghiera
  - » La direzione
  - » Le catene alberghiere
  - » Il franchising
  - » L'outsourcing

### **LEZIONE 3**

- Il Front Office
  - » Struttura del front office
  - » La room division
  - » Operazioni di front e back desk
  - » Il personale del front office
  - » Il ciclo cliente
  - » Definizioni e fasi operative
  - » Tariffe, arrangiamenti e simbologia camere

### **LEZIONE 4**

- La Comunicazione
  - » L'importanza della comunicazione
  - » I vari tipi di comunicazione
  - » La comunicazione telefonica
  - » La comunicazione e il web
  - » La guest satisfaction

### **LEZIONE 5**

- La prenotazione e le agenzie di viaggio
  - » Le agenzie di viaggio
  - » I principali contratti e last minute
  - » Gli accordi di collaborazione tra albergo e agenzia
  - » I voucher
  - » La prenotazione tramite OTA
  - » La prenotazione di gruppi organizzati
  - » Modulistica prenotazione
  - » Garanzie nella prenotazione

### **LEZIONE 6**

- Il Turismo Congressuale
  - » Le origine del turismo congressuale
  - » Le tipologie congressuali
  - » Le sedi congressuali
  - » Gli operatori congressuali
  - » Promozione di prodotti turistici congressuali

### **LEZIONE 7**

- La Valorizzazione Dell'ambiente E Del Territorio
  - » Le destinazioni e il prodotto turistico
  - » Le tradizioni
  - » I prodotti tipici del territorio
  - » Itinerari turistici ed enogastronomici

### **LEZIONE 8**

- Le Iniziative Promozionali Nelle Strutture Ricettive
  - » I servizi di accoglienza
  - » I servizi extra in hotel
  - » I pacchetti alberghieri

### **LEZIONE 9**

- Il Marketing Per Il Turismo
  - » Il marketing turistico
  - » Il marketing relazionale nel turismo
  - » L'ufficio marketing in albergo
  - » Il web marketing
  - » La web reputation

### **LEZIONE 10**

- La Vendita Del Pacchetto Turistico
  - » Il revenue management
  - » La gestione delle vendite
  - » Il pricing alberghiero
  - » I principali linguaggi del web per un portale turistico