

Settore Istruzione Tecnica

Federazione Italiana Nuoto

CORSO RECEPTIONIST Milano, 3-4 maggio 2014

Organizzazione: *Roberto Del Bianco*
Conduzione: *Federico Gross*

La reception rappresenta il volto di una piscina, il primo e decisivo contatto con l'utenza. Punto nevralgico di coordinamento e risoluzione di problemi, nella sua organizzazione e conduzione deve essere riposta la massima cura. Obiettivo del corso è fornire le competenze e conoscenze base e spunti di riflessione nei vari ambiti: istituzionale, motivazionale, comunicativo. È previsto un laboratorio didattico per esercitazioni pratiche relative ai contenuti espressi.

Sabato 3 maggio

-> -> 09.00	Accredito
09.00 – 09.30	Apertura del Corso: obiettivi e contenuti Roberto Del Bianco
09.30 – 10.00	Il "Sistema Piscina": organizzazione generale delle attività Federico Gross
10.00 – 10.45	Comunicazione e rapporto con il pubblico Adriana Lombardi
10.45 – 11.15	Intervallo
11.15 – 11.45	Problemi ordinari...e straordinari Federico Gross
11.45 – 12.30	Nei panni del cliente Alessandra Cester
12.30 – 13.00	Chiarimenti e interventi
15.00 – 15.45	Le conoscenze e competenze minimali nel ruolo di receptionist Federico Gross
15.45 – 16.30	La cultura aziendale – La qualità totale del servizio Paola Contardi
16.30 – 17.00	Intervallo
17.00 – 17.45	L'attenzione per le utenze speciali: prima infanzia, terza età, portatori di handicap Paolo Danese
17.45 – 18.30	Punti di forza e punti critici nella gestione dell'offerta Federico Gross
18.30 – 20.15	Esercitazioni pratiche condotte dai Docenti

Domenica 4 maggio

09.00 – 09.45	Psicologia dell'organizzazione Adriana Lombardi
09.45 – 10.15	L'entusiasmo in azienda Paola Contardi
10.15 – 11.00	Empatia, flessibilità, disponibilità Adriana Lombardi
11.00 – 11.30	Intervallo
11.30 – 12.15	Il lavoro di squadra: dal bordo vasca al desk dell'accoglienza Paola Contardi – Federico Gross
12.15 – 12.45	Le responsabilità Carlo D'Amelio
12.45 – 13.15	Chiarimenti e interventi
13.15	Chiusura lavori e consegna attestati

Il corso verrà organizzato al raggiungimento di 40 unità e **non potrà accogliere più di 100 adesioni.**

Il corso si svolgerà presso l'Air Hotel Linate – Via Francesco Baracca 2 – tel 02/94436500, dove sarà possibile alloggiare. La quota di partecipazione al corso è di € 100,00 e dovrà essere versata con le seguenti modalità:

- conto corrente postale n° 73831349 intestato a F.I.N. Roma.
- bonifico bancario IBAN IT23Z 01005 03309 000000010118 BNL C.O.N.I. ROMA

Si prega di inviare il fax dell'avvenuto pagamento, unitamente al modulo di adesione allegato, entro il **22 aprile 2014**. Per informazioni dettagliate contattare ufficio SIT – FIN 06/3620022-441 – Fax: 06/36200032.

