

CORSO RECEPTIONIST
Milano, 25 – 26 febbraio 2011

Organizzazione: *Roberto Del Bianco*
Conduzione: *Roberto Formenti*

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 conoscenze base e spunti di riflessione nei vari ambiti: istituzionale, motivazionale, comunicativo. È previsto un laboratorio didattico per esercitazioni pratiche relative ai contenuti espressi.

Venerdì 25 febbraio

-> -> 09.00	Accredito
09.00 – 09.30	Apertura del Corso: obiettivi e contenuti Roberto Del Bianco
09.30 – 10.15	L'organizzazione del centro natatorio: ruoli, mansioni, competenze Roberto Formenti
10.15 – 11.00	Psicologia dell'organizzazione Paola Contardi
11.00 – 11.30	Intervallo
11.30 – 12.15	L'attenzione per le utenze speciali: prima infanzia, terza età, portatori di handicap Paolo Danese
12.15 – 12.45	Chiarimenti e interventi
15.00 – 15.45	Organizzazione per la comunicazione Diego Polani
15.45 – 16.30	La cultura aziendale – La qualità totale del servizio Paolo Danese
16.30 – 17.00	Intervallo
17.00 – 17.45	Nei panni del cliente Federico Gross
17.45 – 20.00	Esercitazioni pratiche*

Sabato 26 febbraio

09.00 – 09.45	Le conoscenze minimali Martina Piacentini
09.45 – 10.30	L'entusiasmo in azienda Adriana Lombardi
10.30 – 11.15	Comunicazione e rapporto con il pubblico Diego Polani
11.15 – 11.45	Intervallo
11.45 – 12.30	Empatia, flessibilità, disponibilità Adriana Lombardi
12.30 – 13.15	Il lavoro di squadra: dal bordo vasca al desk dell'accoglienza Paola Contardi
13.15	Chiusura lavori e consegna attestati

* Paola Contardi – Paolo Danese – Roberto Formenti – Federico Gross – Adriana Lombardi – Martina Piacentini – Diego Polani

Il Corso si svolgerà presso Air Hotel Milano Linate – Via F. Baracca, 2 – tel 02/94436500 – dove sarà possibile alloggiare. La tassa di partecipazione è di € 100,00.

La quota d'iscrizione dovrà essere versata sul c/c postale reperibile presso il Comitato Regionale di appartenenza, oppure sul c/c postale n° 73831349 intestato a F.I.N. Roma.

Inviare il fax dell'avvenuto pagamento con i relativi dati personali entro il **18 febbraio 2011**.

Per informazioni dettagliate contattare ufficio SIT-FIN tel: 06/3620002-441.

Fax: 06/36200032.

N.B.: Si accoglieranno le prime 100 richieste



HERBALIFE

