

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

**Sabato 26 febbraio**

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

