

Sede del corso

Il Corso si svolgerà presso:

Sala Rossa

Piscina del Foro Italico

P.zza Lauro De Bosis, 3 - Roma

Costi di partecipazione:

La tassa di partecipazione è di € **100**

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 **1 ottobre 2011**

Per informazioni dettagliate contattare

UFFICIO SIT-FIN

Tel.: 06.36200022-441

Fax: 06.36200032.

Sponsor:



CORSO RECEPTIONIST

Roma, 7-8 ottobre 2011



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.

Programma del Corso

Venerdì 7 ottobre 2011

- 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
Adriana Lombardi
- 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
Paola Contardi
- 16.30 - 17.00 Intervallo
- 17.00 - 17.45 Nei panni del cliente
Antonella Beghetto
- 17.45 - 20.00 Esercitazioni pratiche
Antonella Beghetto
Paola Contardi
Paolo Danese
Roberto Formenti
Adriana Lombardi
Diego Polani

Sabato 8 ottobre 2011

- 09.00 - 09.45 Le conoscenze minimali
Antonella Beghetto
- 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
Diego Polani
- 13.15 Chiusura lavori e consegna attestati

Organizzazione

Roberto Del Bianco

Conduttore

Andrea Brossa

Segreteria Organizzativa:

Cardarelli Paola
Ciaramella Franco
Vasta Patrizia