PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027, Asse VI "Istruzione e Formazione", Azione 6.3 "Interventi per garantire l'accesso universale all'istruzione", Sub-Azione 6.3.2 "Istruzione e formazione professionale per adulti". Avviso Pubblico "Qualifiche 2024" per il finanziamento di percorsi finalizzati all'acquisizione di competenze e qualifiche nei settori strategici pugliesi, approvato con Determinazione del Dirigente Sezione Programmazione Unitaria n. 273 del 11/12/2024 (pubblicata sul BURP n. 9 del 30/01/2025) e ss.mm.ii.. Approvazione esiti verifica di ammissibilità e graduatoria di merito delle istanze di candidatura con Determinazione del Dirigente Sezione Programmazione Unitaria n. 203 del 06/08/2026, pubblicata sul BURP n. 65 del 17/08/2026.

QUALIFICHE

Il corso **gratuito** rientra nell'Avviso Qualifiche 2024, nell'ambito del PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027, e nasce per acquisire una qualifica e sviluppare competenze professionali spendibili nel mercato del lavoro.
Il percorso combina formazione, attività pratiche, orientamento e stage in azienda, dove potrai mettere alla prova ciò che hai imparato lavorando su progetti reali insieme a professionisti del settore.

CORSO

ADDETTO AL SERVIZIO RICEVIMENTO

Gestisci l'esperienza dell'ospite, dalla prenotazione al check-out.

DURATA 12 mesi | 900 ore | di cui 270 di STAGE

INDENNITÀ Fino a €4.500

CERTIFICAZIONI Sicurezza | Primo Soccorso | Prevenzione Incendi

IN PRESENZA **Lecce** – Viale Oronzo Quarta, 34

Il percorso ti insegna a lavorare nell'accoglienza delle strutture turistico-ricettive, occupandoti di ricevimento, prenotazioni, assistenza agli ospiti, comunicazione, attività amministrative e gestione dei pagamenti. Non solo front desk: imparerai a utilizzare gli strumenti digitali, comunicare in inglese, gestire clienti con esigenze diverse e contribuire a un'accoglienza più accessibile, inclusiva e sostenibile.
Il corso ti prepara anche agli esami per le certificazioni di *Sicurezza, Primo Soccorso e Prevenzione Incendi*. Il conseguimento del titolo è gratuito previo superamento dell'esame.

REQUISITI DI ACCESSO

- Età inferiore ai 35 anni.
- Essere disoccupato, inoccupato o inattivo.
- Aver assolto o essere stati prosciolti dal diritto-dovere all'istruzione e formazione.

IL TUO PERCORSO È EQF 3

Il corso è classificato EQF 3 e fa riferimento a una **figura professionale di livello A – Operatore/Operatrice**.

woom ITALIA

SEDE FORMATIVA
Viale Oronzo Quarta, 34 - **Lecce** (LE)

080 497 4015
info@woomitalia.it
www.woomitalia.it

COESIONE ITALIA 21-27 PUGLIA

Cofinanziato dall'Unione europea

REGIONE PUGLIA

CHE PROFESSIONISTA DIVENTERAI?

La figura professionale completa prevista dal Repertorio Regionale è **l'Operatore/Operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa.**

Ti occuperai delle attività che accompagnano l'ospite prima, durante e alla fine del soggiorno. Inoltre, il percorso prepara anche alla gestione del ricevimento in orario notturno, dove alle normali attività si aggiungono compiti legati alla sorveglianza e alla sicurezza degli ospiti.



IL PROGRAMMA

1. Sistema turistico, strutture ricettive, accoglienza inclusiva e territorio — 80 ore

Conoscerai il **funzionamento del sistema turistico, i suoi principali attori e le diverse tipologie di strutture ricettive**: hotel, B&B, agriturismi, campeggi e ostelli. Approfondirai l'**organizzazione interna** di una struttura, dal ricevimento all'housekeeping, e il ruolo di chi lavora nell'accoglienza. Una parte importante sarà dedicata alla **sensibilità culturale e all'accoglienza inclusiva**: imparerai a relazionarti con clienti provenienti da contesti diversi e con persone con esigenze specifiche.

2. Competenze digitali — 40 ore

Imparerai a utilizzare in modo consapevole gli strumenti digitali necessari sia nella vita professionale quotidiana sia nelle attività di reception. **Approfondirai sistemi operativi, gestione dei file, Word, Excel, Google Docs, Sheets e Drive, navigazione Internet, sicurezza online e comunicazione via e-mail.** Passerai poi agli **strumenti specifici dell'accoglienza**: sistemi di prenotazione, gestione delle informazioni dei clienti, comunicazione attraverso chat e social media, gestione delle recensioni e della reputazione online.

woom ITALIA

3. Sicurezza, igiene, turismo sostenibile e gestione green

80 ore

Conoscerai le principali regole in materia di **sicurezza sul lavoro, prevenzione dei rischi, emergenze, igiene e salute** nelle strutture ricettive. Il modulo affronta anche il **turismo sostenibile e la gestione green**: riduzione dei consumi energetici e idrici, gestione dei rifiuti, prodotti ecocompatibili, energie rinnovabili e certificazioni ambientali.

4. Elementi di comunicazione e comunicazione inclusiva

70 ore

Imparerai le tecniche di comunicazione più utili nel rapporto con l'ospite: **ascolto attivo, empatia, linguaggio verbale e non verbale, tono di voce e gestione delle richieste**. Una parte specifica sarà dedicata alla comunicazione inclusiva: come interagire con anziani, persone con disabilità, ospiti di culture differenti o che parlano lingue diverse. Utilizzerai anche **strumenti digitali, traduttori e tecnologie assistive** che possono aiutarti a superare barriere linguistiche e comunicative.

5. Marketing per l'accoglienza e realtà aumentata

70 ore

Conoscerai i **principi del marketing** applicato alle strutture ricettive: analisi del mercato, target, posizionamento, branding, promozioni, offerte speciali e comunicazione online. Imparerai come **social media, e-mail marketing e contenuti digitali** possono contribuire alla promozione della struttura.
Il modulo introduce inoltre tecnologie innovative come la **realtà aumentata e i sistemi di raccomandazione basati sull'AI**.

6. Tecniche di ricevimento e gestione delle prenotazioni

70 ore

Approfondirai il **ciclo della prenotazione e i diversi canali** attraverso cui può arrivare: siti web, OTA, telefono e prenotazione diretta.
Imparerai a gestire **conferme, modifiche, cancellazioni e richieste particolari** e a utilizzare **software alberghieri e sistemi digitali** per rendere più efficiente il processo. Sono previste **esercitazioni e simulazioni** di processi reali di accoglienza.

7. Contabilità e tecniche amministrative con chatbot e IA

80 ore

Imparerai le principali **attività amministrative connesse alla gestione di una struttura ricettiva**: entrate e uscite, pagamenti, fatturazione, documentazione, fornitori e archiviazione. Conoscerai **software contabili e strumenti digitali** utilizzati per gestire questi processi.
Il modulo introduce inoltre esempi di utilizzo di chatbot e Intelligenza Artificiale per **automatizzare attività** come conferme di prenotazione, risposte alle domande frequenti, gestione documentale.

8. Lingua inglese e software per la gestione multilingue

70 ore

Svilupperai l'**inglese necessario per le situazioni tipiche dell'ospitalità**: benvenuto, check-in, check-out, prenotazioni, assistenza, servizi e richieste degli ospiti. Il percorso integra l'uso di **traduttori automatici, chat multilingue e software** per strutture ricettive, oltre a strumenti di **traduzione simultanea e tecnologie di accessibilità** linguistica.

9. Turismo accessibile

70 ore

Approfondirai il concetto di turismo accessibile e inclusivo, le principali normative e le soluzioni necessarie per rendere una struttura e i suoi servizi fruibili da persone con esigenze differenti.
Imparerai a **riconoscere le principali barriere e a trovare possibili soluzioni**: camere e ambienti accessibili, tecnologie assistive, strumenti per persone con disabilità visive o uditive e servizi digitali inclusivi.

10. Stage

270 ore

Lo stage ti permetterà di **entrare in una struttura turistico-ricettiva del territorio** e sperimentare sul campo le principali attività dell'accoglienza.
Potrai lavorare sulla relazione con gli ospiti, sull'accoglienza di persone con esigenze differenti, sulla gestione digitale di prenotazioni, check-in e check-out, sulla comunicazione e sul customer service.
Durante l'esperienza sarai affiancato da un **tutor aziendale** e potrai confrontarti periodicamente sui **progressi e sulle competenze maturate**.



woom ITALIA

Cofinanziato dall'Unione europea

REGIONE PUGLIA

IN PIÙ, IL PERCORSO TI OFFRE:

Orientamento professionale 10 ore

Uno spazio individuale dedicato a te e al tuo **futuro professionale**.
Potrai fare il punto sulle **competenze** e sulle **esperienze** che hai già maturato, esplorare le **opportunità di carriera**, lavorare sul **networking** e costruire un piano d'azione per i tuoi prossimi passi professionali.

Allineamento iniziale 10 ore

Non tutti partono dallo stesso livello.
Il corso prevede 10 ore di allineamento in **lingua inglese**, per creare una **base comune** prima di affrontare le attività linguistiche del percorso.

Laboratorio start-up aziendale 10 ore

Nel laboratorio lavorerai su **innovazione, sostenibilità e creazione d'impresa**: dall'idea alla vision, fino alla definizione del modello di business.
Utilizzerai il Business Model Canvas, analizzerai mercato e competitor e scoprirai anche alcune opportunità e strumenti messi a disposizione per supportare la **nascita e lo sviluppo di startup innovative**.

SEI INTERESSATO?

VISITA LA PAGINA O

COMPILA IL MODULO E TI RICONTATTEREMO!

SEDE FORMATIVA
Viale Oronzo Quarta, 34 - **Lecce** (LE)

080 497 4015
info@woomitalia.it
www.woomitalia.it