

L'Agenzia Formativa **Cescot Formazione srl** (n.cod.accr. OF0151) capofila di A.T.S con Calidario e Deja Group, in attuazione dell'Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) della L.R. 32/2002 per percorsi formativi (Filiera "Turismo"), approvato con Decreto Dirigenziale n. 28479 del 11/12/2024 a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con Decreto Dirigenziale n. 15917 del 11/07/2025, del progetto acronimo **A.P.E.** titolo **A.P.E. in VaC - Accoglienza, Promozione, Enogastronomia in Val di Cornia** (codice progetto **D74D25002640006**) organizza il percorso formativo

## **Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento Matricola 2024LM2241**

*Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato dalla Regione Toscana con risorse a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027 e inserito nell'ambito di Giovanisì ([www.giovanisi.it](http://www.giovanisi.it)), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.*

<b>DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:</b>	Filiera del turismo. La presente attività formativa è finalizzata all'acquisizione della qualifica professionale di: Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento (n. 256 del RRFP) : UF 1 Limpresa turistico alberghiera: 20 ore; UF 2 ICT e strumenti dedicati: 36 ore; UF 3 Lingua inglese: 36 ore; UF 4 Tecniche di comunicazione: 32 ore; UF 5 Organizzazione e gestione del servizio: 36 ore; UF 6 Gestione delle risorse umane: 32 ore; UF 7 Gestione dei rapporti con il cliente: 28 ore; UF 8 Gestione delle reti di relazioni: 32 ore; UF 9 Strategie di promozione e vendita: 36 ore; UF 10 Gestione della presenza sul web: 36 ore; UF 11 Project Work: 26 ore; Stage: 220 ore
<b>COMPETENZE PROFESSIONALI:</b>	I partecipanti saranno in grado di: Attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati; Organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento, compilando i turni settimanali dei lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze e garantendo il servizio ad ogni turno ; Promuovere la struttura nei principali canali di vendita quali: fiere, educational, workshop di settore ed i principali provider al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura.
<b>SBOCCHI OCCUPAZIONALI:</b>	La figura formata trova collocazione è all'interno di una struttura ricettiva ed ha un ruolo dipendente. E' una figura prevalentemente presente nelle strutture sia di media che di grande dimensione e nelle catene alberghiere
<b>STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:</b>	Il corso prevede n°600 ore totali, di cui n°350 ore di aula - laboratorio e n°30 ore di orientamento collettivo/individuale (se presente specificare) e n°220 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno in orario mattina e pomeriggio dal lunedì al venerdì La percentuale di frequenza obbligatoria è 70%. È prevista l'erogazione di un'indennità di frequenza pari a € 3,50 per ora di formazione (al netto delle ore di stage), fino a un massimo di € 250 euro per allievo, purché l'allievo frequenti almeno il 70% del percorso stesso. E' previsto un rimborso spese per gli spostamenti e vitto per tutti i partecipanti.
<b>NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:</b>	15
<b>REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:</b>	- Qualifica professionale di livello 3 EQF oppure - Diploma di scuola superiore di secondo grado oppure - Almeno 3 anni di esperienza lavorativa documentata nell'attività professionale di riferimento - Ai cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana livello B1
<b>PERIODO DI SVOLGIMENTO:</b>	28 febbraio 2026 – 30 settembre 2026
<b>SEDE DI SVOLGIMENTO:</b>	Via Guido Rossa, 22- 57025 Piombino LI
<b>PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:</b>	E' prevista una prova tecnico pratica e un colloqui per verificare che il candidato sia in grado di: Attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati; Organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento, compilando i turni settimanali dei lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze e garantendo il servizio ad ogni turno ; Promuovere la struttura nei principali canali di vendita quali: fiere, educational, workshop di settore ed i principali provider al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura.
<b>CERTIFICAZIONE FINALE:</b>	Al termine del Percorso finalizzato al rilascio della qualifica di Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento è previsto un esame finale. L'ammissione all'esame finale è subordinata alla frequenza minima obbligatoria i partecipanti che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo (del percorso formativo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage, laddove previsto) e all'ottenimento di un

	<p>punteggio medio almeno sufficiente (60/100) nelle verifiche intermedie.</p> <p>A coloro che non dovessero superare l'esame verrà rilasciata una dichiarazione delle UF superate.</p>
<b>RICONOSCIMENTO CREDITI:</b>	<p>Ai sensi della normativa vigente (D.G.R. 988 del 29/07/2019), a seguito di presentazione di apposita domanda formale e di idonea documentazione comprovante le competenze già possedute (attestati, dichiarazioni di competenze), è previsto il riconoscimento dei crediti in entrata, sulle UF in cui si articolano i percorsi formativi. La richiesta sarà valutata da un'apposita commissione</p>
<b>MODALITA' DI ISCRIZIONE</b>	<p>Le domande di iscrizione potranno essere consegnate a: Cescot Formazione srl Via Guido Rossa, 22 Piombino (LI) o inviate tramite email all'indirizzo: <a href="mailto:badalassielena@confesercenti.li.it">badalassielena@confesercenti.li.it</a></p>
<b>Documenti da allegare alla domanda di iscrizione</b>	<p>Documento di identità. I cittadini di madrelingua non italiana che intendono iscriversi devono dimostrare la conoscenza della lingua italiana pari ad almeno il livello B1 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER), presentando all'Agenzia Formativa idoneo titolo di studio e/o attestazione linguistica rilasciata da enti certificatori autorizzati atti a dimostrare il livello di conoscenza della lingua italiana posseduto. Qualora il cittadino straniero non possieda o non sia in grado di presentare la certificazione richiesta, dovrà sostenere in ingresso una prova scritta e un colloquio al fine di dimostrare la conoscenza della lingua italiana di livello B1; i cittadini non comunitari devono presentare regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa</p>
<b>Scadenza delle iscrizioni</b>	<p>13 febbraio 2026</p>
<b>Modalità di selezione degli iscritti</b>	<p>Qualora le domande ammissibili superino il numero massimo previsto (20 allievi), si procederà ad una selezione suddivisa in 2 ambiti:</p> <p>a) Test psico-attitudinale</p> <p>b) Colloquio individuale</p> <p>La graduatoria "di merito" sarà formulata come somma dei punteggi conseguiti nelle prove di selezione (PROVA PSICO ATTITUDINALE e COLLOQUIO)</p> <p>La graduatoria finale, <u>dei candidati ammessi</u>, sarà redatta secondo i seguenti criteri in ordine di priorità: Punteggio graduatoria di merito</p> <p>Sarà data la priorità secondo i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 60% dei posti destinati alle donne</li> <li>- 10% dei posti destinati a persone in condizione di disabilità</li> <li>- 10% dei posti a persone in possesso di cittadinanza straniera</li> </ul> <p>Verrà privilegiata la minore età anagrafica (a parità di punteggio)</p> <p>Gli utenti, in caso di selezione, saranno avvertiti almeno 5 giorni prima all'indirizzo email fornito nel modulo di iscrizione</p>
<b>Informazioni:</b>	<p>Per informazioni rivolgersi a: Cescot Formazione srl Tel 0565263849/52</p> <p><a href="mailto:badalassielena@confesercenti.li.it">badalassielena@confesercenti.li.it</a></p>
<b>Referente:</b>	<p>Badalassi Elena</p>