

MODULO TUR 28 – INGLESE TECNICO PER LE AGENZIE DI VIAGGI 1°

Settore economico	TURISMO
Figura/e professionale/i di riferimento	- Addetto Front – Office (Agenzie viaggio)

Titolo della UF	INGLESE TECNICO PER LE AGENZIE DI VIAGGI 1°
Durata	24 ore
Prerequisiti d'ingresso	Nessuno

Competenza - (obiettivi generali)

Interagisce/comunica in modo semplice con clienti e fornitori al telefono e al front office in agenzia di viaggi e interpreta il linguaggio specifico dei manuali e dei più comuni software di agenzia.

Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Gestisce la comunicazione telefonica a livello elementare: risponde al telefono, comprende messaggi semplici e sa riferirli, smista le telefonate

Accoglie il cliente e sa dare informazioni sulla zona/città/regione

Utilizza il linguaggio tecnico d'agenzia adottato nei manuali e nei software più comuni: legge e interpreta manuali riportanti orari di aerei, treni ecc. comprendendo prenotazioni di mezzi di trasporto/alberghi/pacchetti turistici, descrizioni di servizi offerti e località.

Contenuti teorici minimi

Rispondere al telefono: formule di cortesia, smistare le telefonate, ricevere messaggi, dare e chiede semplici informazioni di tipo turistico.

Accogliere il cliente: formule di cortesia, dare e chiede semplici informazioni di tipo turistico.

Descrivere la propria città, area, regione: semplici informazioni geografiche (localizzazione, come raggiungere un luogo e clima), semplici notizie storico - artistiche, informazioni su musei, eventi e possibilità di intrattenimento, disponibilità alberghiera

Terminologia dei manuali e dei software di agenzia: ABC (orari aerei), orari ferroviari e marittimi, prenotazione mezzi di trasporto, alberghi e pacchetti