

MODULO TUR 31 – TEDESCO IN AGENZIA DI VIAGGI - 1

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

Titolo della UF	TEDESCO IN AGENZIA DI VIAGGI - 1
Durata	24 ore
Prerequisiti d'ingresso	Nessuno

Competenza - (obiettivi generali)

Comunica in modo semplice con clienti - al front office e al telefono - in agenzia di viaggi utilizzando il linguaggio settoriale specifico.

Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Interagisce con il cliente, comprendendo le domande e rispondendo alle richieste di informazioni sulle varie località di interesse turistico e sulle manifestazioni culturali, sportive, folkloristiche, ludiche.

Sostiene una semplice comunicazione telefonica: comprende le richieste, risponde, smista le telefonate.

Interpreta il linguaggio tecnico specifico di un' agenzia di viaggi contenuto in manuali e software del settore (orari ferroviari e aerei, modalità di prenotazione di mezzi di trasporto e stanze d'albergo, servizi di vario tipo, pacchetti turistici).

Redige lettere, fax, e-mail con un linguaggio adeguato al contesto turistico.

Contenuti teorici minimi

Gestione di una comunicazione telefonica in agenzia di viaggi relativamente a prenotazioni, informazioni su manifestazioni e programmi culturali, hotel, campeggi, possibilità di intrattenimento.

Accoglienza del cliente in agenzia: formule di saluto cortese, comprensione delle richieste d'informazione o di prenotazione di stanze d' albergo, di escursioni e visite turistiche, formulazione di risposte adeguate.

Descrizione di località e regioni dal punto di vista geografico e dell'interesse turistico.

Redazione di lettere e fax in un contesto turistico.