

MODULO TUR 33 – INGLESE TECNICO PER LE AGENZIA DI VIAGGI 2°

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

Titolo della UF	INGLESE TECNICO PER LE AGENZIA DI VIAGGI – 2°
Durata	24 ore
Prerequisiti d'ingresso	Competenze del modulo TUR 28 “Inglese in agenzia di viaggi 1°” e competenze pari al Livello Base: A2 del “Quadro comune europeo di riferimento” *

Competenza - (obiettivi generali)

Interagisce/comunica 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: risponde al telefono, smista le telefonate, comprende messaggi semplici e sa riferirli, dà semplici informazioni

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

Utilizza il linguaggio tecnico d'agenzia adottato nei manuali e nei software più comuni: legge e interpreta manuali riportanti orari di aerei, treni ecc.

Formula prenotazioni di mezzi di trasporto/alberghi/pacchetti turistici comprendendo descrizioni di servizi offerti e località

Gestisce la corrispondenza di agenzia dando semplici informazioni via fax ed e-mail (comprende e smista la corrispondenza, formula semplici risposte fax ed e-mail).

Contenuti teorici minimi

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

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

Descrivere la propria città, area, regione: informazioni geografiche (localizzazione 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

Formule tipo di comunicazione commerciale per la composizione di lettere, fax ed e-mail