

MODULO TUR 35 – TEDESCO IN AGENZIA DI VIAGGI – 2

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

Titolo della UF	TEDESCO IN AGENZIA DI VIAGGI - 2
Durata	24 ore
Prerequisiti d'ingresso	Competenze del modulo TUR 31 “Tedesco in agenzia di viaggi 1°” e competenze pari al Livello A2 del “Quadro comune europeo di riferimento” *

Competenza - (obiettivi generali)

Comunica in modo efficace con i clienti – al front office e al telefono – in agenzia di viaggi, utilizzando il linguaggio specifico del settore, contenuto nei manuali e nei software di agenzia.

Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Accoglie il cliente in agenzia, comprende le sue richieste d'informazione e di prenotazione e formula risposte adeguate (informazioni di carattere geografico, sulle offerte culturali della zona, orari ferroviari, disponibilità alberghiere....)

Gestisce la comunicazione telefonica: comprende il messaggio, risponde in modo esauriente, smista le telefonate.

Interpreta correttamente il linguaggio settoriale di un'agenzia di viaggi contenuto in manuali, software specialistici, orari ferroviari, marittimi, degli aerei, modalità di prenotazione di mezzi di trasporto, stanze d'albergo, servizi, pacchetti turistici.

Redige lettere, fax, e-mail con un linguaggio tecnico specifico adeguato al contesto di agenzia di viaggi

Contenuti teorici minimi

Accoglienza del cliente in agenzia di viaggi - formule di saluto cortese, comprensione delle richieste di vario tipo: informazioni sulla geografia, le offerte culturali, le manifestazioni folkloristiche della zona, possibilità di escursioni e visite guidate, prenotazioni di alberghi. Formulazione di risposte adeguate.

Gestione di una comunicazione telefonica in agenzia di viaggi (prenotazioni e informazioni su eventi culturali, d'intrattenimento e sportivi, alberghi, campeggi, visite guidate)

Descrizione di luoghi d'interesse turistico della nostra regione dal punto di vista storico, geografico, culturale

Redazione di lettere e fax di argomento specifico al settore turistico, con un linguaggio tecnico adeguato al contesto