



## **Impiegati in comunicazione alberghiera AFC : apprendisti polivalenti con una formazione di base a 360° - Settori d'impiego**

**Titolo professionale «Impiegato/a in comunicazione alberghiera AFC»**

**Il termine comunicazione alberghiera copre i seguenti argomenti:**

- **fondamenti della comunicazione orale e scritta**
- **colloqui di consulenza, vendita, feedback e reclamo**
- **informazione e comunicazione su tutti i reparti**
- **registrazione e condivisione di informazioni/preferenze degli ospiti**
- **usi e preferenze di altre culture**
- **comprensione dei gruppi di ospiti e dei gruppi target**
- **comunicazione con il cliente prima, durante e dopo il soggiorno**
- **piattaforme online**
- **misure di marketing**
- **social media**

### **Settori d'impiego**

Nel primo anno di formazione, gli apprendisti sono impiegati in azienda come «tuttofare». Qui si tratta principalmente di apprendere l'organizzazione e i processi dell'azienda alberghiera. Inoltre, per ogni reparto vengono comunicati i contenuti più importanti per l'assistenza ottimale degli ospiti. La durata dell'impiego dipende dal modello scolastico (ad es. corso settimanale: 3-4 mesi per reparto / corso a blocchi: 2-3 mesi).

### **Economica domestica**

Successivamente, nell'ambito dell'assistenza alla clientela, gli apprendisti sono in grado di rispondere in modo ottimale alle esigenze degli ospiti (piumino aggiuntivo, sistemazione del letto per il bebè, pulizia tempestiva della camera, controllo della camera).

Contenuti secondo il piano di formazione:

- preparazione delle camere per gli ospiti in arrivo, in partenza, in permanenza
- esecuzione di semplici lavori di pulizia
- gestione di magazzino e igiene

Dans le cadre de l'encadrement, les apprenti(e)s seront ultérieurement capables de répondre aux demandes des hôtes (couverture supplémentaire, préparation d'un lit pour bébé, nettoyage d'une chambre en peu de temps, réalisation du contrôle d'une chambre).

Contenus, selon plan de formation :

- Préparer les chambres «Arrivée», «Restant» et «Départ»
- Effectuer des tâches de nettoyage simples
- Intendance et hygiène

### **Cucina**

L'ICA deve saper fornire un'assistenza completa agli ospiti. Grazie all'impiego in cucina, apprende il processo necessario per la realizzazione delle pietanze. Conosce l'offerta gastronomica dell'albergo e sa preparare pietanze semplici (es. insalate, coppe di gelato/frutta ecc.).

Contenuti secondo il piano di formazione:

- fondamenti dei gruppi di alimenti e metodi di cottura
- conoscenze di base di allergie e intolleranze
- igiene
- entrata merci e magazzinaggio
- realizzazione di pietanze e prodotti selezionati secondo le specifiche aziendali
- uso di macchine e dispositivi

### **Servizio**

Qui si pone l'accento proprio sull'interconnessione tra la reception e il servizio. L'HOKO accoglie gli ospiti alla reception e li accompagna al ristorante, oppure serve loro un drink di benvenuto durante l'attesa. Conosce la mise-en-place e sa consigliare il vino giusto per determinati menu. Un servizio à la carte dettagliato con sapienti consigli sui vini è destinato agli impiegati di ristorazione.

Contenuti secondo il piano di formazione:

- conoscenza delle bevande offerte dalla struttura
- uso di macchine e dispositivi
- mise-en-place
- regole di base del servizio
- preparazione dei tavoli
- colloqui di consulenza («storytelling»)

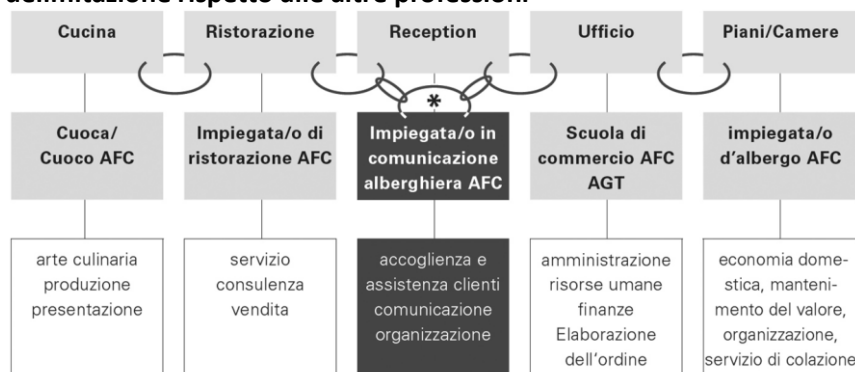
### **Front-Office e Back-Office**

Al front office gli apprendisti HOKO hanno modo di mettere alla prova le nozioni apprese. Accettano prenotazioni e usano le lingue. Accolgono gli ospiti, li accompagnano in camera o al ristorante, pianificano il loro soggiorno in maniera accorta e previdente e passando le informazioni a tutti i reparti coinvolti.

Contenuti secondo il piano di formazione:

- check-in e check-out
- colloqui di consulenza
- accompagnamento degli ospiti
- stesura di testi
- utilizzo delle lingue
- produzione di offerte e pacchetti
- allestimento di presentazioni e supporti informativi
- controllo dei creditori
- produzione di fatture e solleciti
- calcolo di offerte e del break-even point
- HR: conoscenza e utilizzo dei canali di selezione del personale e preparazione dell'entrata e dell'uscita dei collaboratori

### delimitazione rispetto alle altre professioni



[www.hotelleriesuisse.ch/ica](http://www.hotelleriesuisse.ch/ica)

Documenti

[www.hotelgastro.ch/ica](http://www.hotelgastro.ch/ica)