



Profilo professionale: RECEPTIONIST

1. Il front office

- **Obiettivo**

Progettare ed erogare un “corso di base” per i nuovi receptionist, che permetta loro di appropriarsi degli strumenti fondamentali per ricoprire il ruolo; prevedere e programmare l'utilizzo dello strumento del “training on the Job” per verificare l'applicazione delle linee guida del FOCO e Customer Care; stabilire eventuali follow up personalizzati.

- **Contenuti**

- Conoscenza ed applicazione linee base FOCO e Customer Care.
- Riflessione su proprio stile di lavoro.
- Gestione comunicazione verbale e non verbale.
- Valutazione capacità di ascolto.
- Miglioramento della modalità di comunicazione telefonica e di gestione telefonate.
- Gestione diversificate delle differenti tipologie di clientela.

- **Destinatari**

Receptionist delle RSA del Gruppo Segesta