

CORSO RECEPTIONIST Milano, 16-17 febbraio 2019

Il front office è per definizione la prima linea dell'interazione con l'utenza. Il personale di reception deve possedere le competenze necessarie per accogliere, informare, consigliare, indirizzare il cliente per consentirgli di vivere la migliore esperienza possibile all'interno del centro natatorio. Il corso, aperto anche al non tesserati FIN, fornisce le conoscenze e competenze necessarie a comprendere e valorizzare le peculiarità del sistema piscina.

Direzione: Roberto Del Bianco
Organizzazione e conduzione: Federico Gross

Sabato 16 febbraio

08.00-08.30	Accredito e consegna materiale
08.30-09.00	Saluto delle autorità Roberto Del Bianco Consigliere Federale Responsabile SIT e Settore Nuoto Danilo Vucenovich Presidente CR Lombardia FIN Roberto Formenti Coordinatore SIT CR Lombardia FIN
09.00-09.45	L'organizzazione del centro natatorio Federico Gross
09.45-10.30	La qualità totale del servizio e le Scuole Nuoto Federali Federico Gross
10.30-11.00	Intervallo
11.00-11.45	Il sistema sportivo dilettantistico Roberto Bresci
11.45-12.30	Aspetti amministrativi Roberto Bresci
12.30-13.00	Chiarimenti e Interventi
14.00-14.45	Intelligenza emotiva e competenza sociale Adriana Lombardi
14.45-15.30	La comunicazione efficace Adriana Lombardi
15.30-16.15	La gestione delle criticità Paola Contardi
16.15-17.00	Il lavoro di squadra Paola Contardi
17.00-18.15	Esercitazioni
18.15-20.30	Lavori di gruppo Alessandra Cester – Paola Contardi – Adriana Lombardi

Domenica 17 febbraio

08,15-09.00	Il cliente esterno e interno Alessandra Cester
09.00-09.45	L'immagine aziendale: mission e vision Adriana Lombardi
09.45-10.30	Comunicazione e marketing Federico Gross
10.30-11.00	Intervallo
11.00-11.45	Una piscina a misura di famiglia Francesca Pangaro
11.45-12.30	Presentazione lavori di gruppo Paola Contardi – Adriana Lombardi
12.30-13.00	Chiarimenti e interventi
13.00-13.30	Chiusura lavori e consegna attestati

Roberto Del Bianco	Consigliere Federale Responsabile SIT e Settore Nuoto
Roberto Bresci	Commercialista – Presidente CR Toscana
Alessandra Cester	Collaboratrice SIT
Paola Contardi	Psicologa dello Sport - Psicoterapeuta
Federico Gross	Collaboratore SIT
Adriana Lombardi	Psicologa dello Sport
Francesca Pangaro	Esperta del Settore

Il corso si svolgerà presso l'Hotel Novotel Milano Linate – Via Mecenate 121 – 20138 Milano Tel: 02/507261

Il costo di partecipazione al corso è di Euro 150,00.

L'iscrizione al corso e il pagamento della relativa quota di partecipazione dovrà essere effettuata nel nostro portale: portale.federnuoto.it entro e non oltre l'11 febbraio 2019

Coloro i quali non hanno una utenza nel gestionale dovranno trasmettere il modulo di adesione allegato compilato in ogni sua parte unitamente alla copia di un documento d'identità in corso di validità all'indirizzo e-mail sit@federnuoto.it o via fax al n. 06/36200032 entro e non oltre il 7 febbraio 2019. Una volta registrati sarà possibile effettuare il pagamento nel nostro portale: portale.federnuoto.it entro e non oltre l'11 febbraio 2019.

Per informazioni dettagliate contattare ufficio SIT – FIN 06/36200022-441-451 – e-mail: sit@federnuoto.it

Segreteria: Paola Cardarelli
Alessandra Cester
Franco Ciaramella
Consuelo Piloa
Patrizia Vasta