Ministero dell'Istruzione

PROPOSTA FORMATIVA UIPA SCHOOL

PRESENTAZIONE ATTIVITÀ E PROGRAMMI DEL PERCORSO DEDICATO ALLE SCUOLE PER LE CLASSI IN FASE DI ORIENTAMENTO

Les Clefs d'Or Italia

In service Through Friendship

L'Associazione

Il Nostro sodalizio accoglie intorno a sé le omonime associazioni regionali dove crescono e si formano i Concierges d'Hotel *Les Clefs d'Or* veri professionisti dell'Accoglienza Turistico-Alberghiera italiana.

I nostri Associati sono oggi presenti nelle maggiori città italiane e nelle più rinomate località turistiche distribuite in tutte le regioni italiane quali Lombardia, Piemonte, Liguria, Veneto, Trentino, Friuli Venezia Giulia, Toscana, Lazio, Campania, Sicilia e Sardegna.

Sono i Concierges *Les Clefs d'Or* riconosciuti da una clientela d'élite che frequenta le migliori e lussuose strutture alberghiere italiane ed internazionali.

UIPACADEMY

Nell'anno 2020 nasce UIPACADEMY, il comparto del nostro sodalizio dedicato alla Formazione Obbligatoria e alla Certificazione dei Concierges Les Clefs d'Or italiani, al fine di offrire all'industria alberghiera di lusso risorse formate e capaci di competere all'interno del sempre più agguerrito mercato turistico internazionale.

UIPASCHOOL

Insieme all'Academy dedicata agli associati UIPA, nasce il progetto di formazione per l'Accoglienza turistica UIPA4SCHOOL dedicato agli Istituti Alberghieri e Turistici del territorio italiano, con l'obiettivo di promuovere le abilità e le competenze tipiche del Concierge. Ma anche un vero supporto alle nuove generazioni, così da formare i nuovi e moderni Operatrici/ori d'Accoglienza, in grado di innovare i processi operativi attraverso tradizioni e "segreti" di questo magico e nobile mestiere.

II

BENVENUTI INNOVATORI E INNOVATRICI DELL'ACCOGLIENZA

La scuola come fulcro di **partenza** per promuovere nuove modalità di fare **Accoglienza**

Ministero dell'Istruzione

Il percorso base è stato accreditato dal Ministero dell'Istruzione all'interno del Protocollo di Intesa per gli anni scolastici 2022-2025, siamo in attesa di definizione del nuovo Protocollo per il triennio 2026-2028.

IL PERCORSO ACCREDITATO

DI COSA SI TRATTA

I nostri formatori e formatrici (Soci UIPA abilitati e professionisti di settore) accompagneranno le/i discenti alla scoperta del magico mondo "Les Clefs d'Or" svelando le varie sfaccettature di questa professione e la missione del Concierge (nonché Operatore dell'Accoglienza) in versione moderna. L'esclusivo mondo dell'Accoglienza di lusso entra nelle scuole con l'obiettivo di trasmettere alle/ai future/i Professioniste/i d'Accoglienza tecniche, segreti e nozioni utili ad accendere in loro la Passione e l'Amore che li dovrà contraddistinguere!

Il percorso

- **4 ore di formazione GRATUITA live in presenza oppure in FAD**

Suddivise in 2 incontri da 2 ore cadauno: il primo con un formatore certificato UIPACADEMY che accompagnerà I discenti alla scoperta del magico mondo Les Clefs d'Or, il secondo con un professionista certificato che orienterà i discenti verso il loro futuro nel sempre più frastagliato mercato del lavoro.

- **5 ore c.a di formazione GRATUITA con modalità E-Learning**

Contempla varie pillole formative che permettono 'introduzione al mondo del Concierge Les Clefs d'Or e alle competenze di base necessarie al saper Accogliere a 360° gli Ospiti in albergo (e i turisti in generale), per promuovere un nuovo modo di fare Accoglienza e in grado di colmare l'attuale gap generazionale, nonché invogliare le/i discenti a sviluppare le proprie competenze e abilità.

PERCORSO FORMATIVO	EROGAZIONE	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
Professione Concierge *Les Clefs d'Or*	Live in presenza o in FAD	Introduzione alla figura professionale del Concierge e del magico mondo *Les Clefs d'Or*
Accogliere: Reciprocità in Azione	Live in presenza o in FAD	Introduzione al concetto di Accoglienza, il valore della reciprocità e le skills necessarie per diventare Maestri dell'Accogliere.
Il Concierge nella Storia & nell'era moderna	E-learning	Un viaggio alla scoperta dell'evoluzione professionale del Concierge d'albergo.
Compiti e mansioni del Concierge (1a e 2° parte)	E-Learning	Operatività della conciergerie nella quotidianità alberghiera.
Fare Accoglienza & Creare la Magia	E-learning	Maniere e atteggiamenti per eccellere nell'Accoglienza, creando la magia necessaria a stupire e valorizzare l'Esperienza dell'Ospite in hotel.
La prima impressione	E-learning	Come Concierge è essenziale fare una buona prima impressione, alleniamo le nostre soft skills per creare il giusto ambiente di Accoglienza.
Le emozioni dell'Accoglienza	E-learning	Come creare il corretto emotion-set dell'Accoglienza.

I responsabili del progetto

Vittorio Talvacchia

Presidente UIPA “Les Clef d’Or”

Bernie Gallotta

Responsabile Formazione
UIPACADEMY

Silvia Sperandio

Coordinamento Formazione
UIPACADEMY

I

ANNO SCOLASTICO 2023/2024

Sii il cambiamento che vuoi vedere avvenire nel mondo

- Mahatma Gandhi -

CONTATTI

Bernie Gallotta

Responsabile Formazione UIPACADEMY

formazione@lesclefsdor.it

+39 338 6141412

Les Clef d'Or Italia

UIPA - Unione Italiana Portieri d'Albergo

SEDE SOCIALE: C/O JW Marriott Venice Resort & Spa - Venezia

P.IVA 02371770906
CODICE FISCALE 96331010585