UIPA ACADEMY

PRESENTAZIONE ATTIVITÀ E PROGRAMMI DEL PERCORSO FORMATIVO DEDICATO AI SOCI ORDINARI e SIMPATIZZANTI

LO STILE DI ACCOGLIENZA SI RINNOVA!

I SEGRETI STANNO PER ESSERE SVELATI. . .

DIVENTA PARTE DEL PROGRESSO

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 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, appunto, Lombardia, Piemonte, Liguria, Veneto, Trentino, Friuli, Toscana, Lazio, Campania, Sicilia e Sardegna. Sono i Concierges Clefs d'Or riconosciuti dall'élite della clientela nazionale e internazionale che frequentano le grandi e lussuose strutture alberghiere italiane.

UIPACADEMY

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

PROGETTI CORRELATI

UIPA4SCHOOL dedicato agli Istituti Alberghieri e Turistici mediante il beneplacito del Ministero Istruzione e Merito italiano, con l'obiettivo di promuovere le abilità e le competenze tipiche del Concierge d'albergo come supporto alle nuove generazioni, così da formare i nuovi e moderni Operatrici/ori d'Accoglienza

UIPA4EVERYONE Offriamo la possibilità di usufruire della nostra piattaforma di formazione asincrona (utilizzata solitamente dai nostri Soci UIPA) a tutti i privati che gradiscono erudirsi mediante il progetto a loro dedicato.

UN PERCORSO E-LEARNING SU MISURA

DI COSA SI TRATTA?

Maestri e maestre dell'Accoglienza condividono i loro segreti e abilità, aprendo le porte a una nuova concezione di Accoglienza alberghiera.

I Concierge dell'Associazione UIPA Les Clefs d'Or Italy promuovo un nuovo stile di Accoglienza, magico incontro tra tradizione ed innovazione!
Per la prima volta, attraverso UIPACADEMY, sarà possibile integrare nuove competenze rivolte a futuri esperti dell'Accoglienza alberghiera in chiave Les Clefs d'Or!

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 strutture alberghiere 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!

COSA TROVERAI

I MODULI

IL CONCIERGE D'ALBERGO NELLA STORIA

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Come svolgevano il lavoro nelle case i Concierge del passato?
Un racconto che ci farà “assaporare” la magia di questo elemento essenziale che dominava incontrastato nella hall dell’albergo, dirigendone il movimento e la sua vitalità. Intraprenderemo un viaggio che ci permetterà di sviscerare l’evoluzione di una delle più affascinanti professioni nella galassia turistica trattandosi di un soggetto catalizzatore per l’Ospite, che si affida alle sue conoscenze approfondite del territorio e che, grazie ai suoi contatti locali e internazionali, è sempre in grado di soddisfare qualsiasi sua esigenza o richiesta, palese o latente che sia.

COSA TROVERAI

I MODULI

IL CONCIERGE D'ALBERGO NELL'ERA MODERNA

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Com'è cambiato il ruolo del Concierge dalla storia ai giorni nostri? Quale posizione ricopriranno nel prossimo futuro? Studenti e studentesse rifletteranno insieme ai professionisti sull'evoluzione del ruolo e le prospettive future, cercando un punto di incontro tra tradizione e innovazione. Analizzeremo questa figura professionale insostituibile, in grado di adattarsi ai tempi che cambiano e trasformarsi attraverso una formazione adeguata ed essenziale, che rimane senza ombra di dubbio una garanzia per il futuro di una struttura ricettiva.

COSA TROVERAI

I MODULI

COMPITI E MANSIONI DEL CONCIERGE 1

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Il Concierge ricopre compiti e mansioni ben definiti. Il modulo tecnico analizza l'organigramma di un classico Concierge team all'interno di una prestigiosa struttura alberghiera e la sua evoluzione all'interno delle diverse realtà della rete ricettiva. Verranno analizzati compiti e mansioni di ogni singola figura quale Head Concierge (Primo Portiere), Assistant Head Concierge (Secondo Portiere), Concierge Turnante, Night Concierge, Doorman (Vetturiere) e Commissioniere. Approfondiremo le competenze e le attitudini principali di ogni attore sopra menzionato che concorre a rendere il soggiorno dell'Ospite straordinario.

COSA TROVERAI

I MODULI

COMPITI E MANSIONI DEL CONCIERGE 2

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

In questo modulo analizzeremo le procedure operative di check-in e check-out che quotidianamente le/gli Operatrici/ori d'Accoglienza sono tenuti ad esercitare in forma impeccabile, nonché tutto ciò che ruota intorno alla magia del "live-in" che essi devono saper magistralmente creare. Si procederà infine con un accenno alle nuove tecnologie che semplificheranno in futuro il nostro lavoro, ma che non saranno mai in grado di surclassare la nostra arte di esseri umani!

COSA TROVERAI

I MODULI

FARE ACCOGLIENZA

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

«...Ho imparato che la gente si dimentica quello che hai detto, la gente si dimentica quello che hai fatto, ma la gente non potrà mai dimenticare come li hai fatti sentire». L'Accoglienza è l'essenza stessa dell'esperienza turistica e la reputazione di qualsiasi struttura ricettiva è basata principalmente sulla sull'attitudine del suo staff a saper "Fare Accoglienza", argomento chiave per la promozione turistica e strumento di marketing che funziona di più!

COSA TROVERAI

I MODULI

LE TIPOLOGIE DI OSPITE

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

ICi si è mai soffermati a riflettere sulla tipologia di Ospite che frequenta un albergo? Chi sono i viaggiatori che entrano ed escono ogni giorno da una struttura ricettiva? In questo modulo impareremo a identificare e riconoscere le diverse tipologie di Ospite, per approcciarli nella maniera corretta e permetterci così di istaurare con loro un rapporto di fiducia e lealtà.

L'ACCOGLIENZA IN ALBERGO

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Modalità e operatività del Concierge caratterizzano e identificano uno stile di Accoglienza preciso, meticoloso e riconosciuto in tutto il mondo. Il modulo analizza ed evidenzia le linee guida e i modelli chiave che rendono unico ed esclusivo l'approccio all'Accoglienza del Concierge Les Clefs d'Or.

COSA TROVERAI

I MODULI

LA GESTIONE DEL COMPLAINT

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Accogliere, spesso significa essere in grado di gestire critiche e richiami in maniera costruttiva per trasformarli in punti di forza. L'addetto all'Accoglienza è un professionista in grado di rispondere in maniera eccellente e rapida alle situazioni impreviste e/o disservizi che possono rovinare il soggiorno dell'Ospite e di conseguenza la reputazione della struttura. Quali tecniche possono essere utili in questi casi?

LA WINNER FORMULA

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Spesso in albergo dobbiamo relazionarci con persone molto diverse tra loro e questo ci mette in una situazione di disagio o difficoltà, pensando che per essere vincenti occorre fare sforzi immani ed avere atteggiamenti che siano complessi da adottare con ogni Ospite che ci troviamo di fronte. Ebbene non c'è nulla di più sbagliato! In questo modulo impareremo segreti, tecniche e strategie per ottenere molto più di quanto non si creda nell'interazione con gli altri e le relazioni interpersonali.

COSA TROVERAI

I MODULI

IL LINGUAGGIO IN ALBERGO

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Come in tutte le realtà che si rispettino, anche nel settore alberghiero esiste un linguaggio tecnico che va studiato e padroneggiato. La comunicazione gioca un ruolo fondamentale e ne vanno conosciute le sfaccettature per poter interloquire correttamente sia con gli altri reparti che con l'Ospite. In questo modulo apprenderemo tutte le tecniche, i segreti e le dinamiche da conoscere e attuare al meglio per ottenere sempre la giusta risposta da ogni situazione che ci troveremo ad affrontare in albergo.

IL GUEST SERVICE

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Nel settore alberghiero e dell'Ospitalità, il successo di una struttura è legato in gran parte alla continua gestione delle relazioni con gli Ospiti. Non basta sapere il loro nome ma bisogna instaurare un rapporto diretto, privilegiato e confidenziale, imparare a conoscerli a un livello più profondo. In questo modulo apprenderemo come soddisfare i loro desideri immediati, intuire e soddisfare quelli futuri, e offrire loro un'esperienza memorabile e personalizzata.

UNIONE ITALIANA PORTIERI D'ALBERGO LES CLEFS D'OR UIPACADEMY

EBI CONSULTING
IN UN MODO, O NELL'ALTRO

COSA TROVERAI

I MODULI

IL GALATEO DEL CONCIERGE

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Il Galateo racchiude in sé tutte le norme e buone usanze che ogni persona dovrebbe seguire nelle varie situazioni pubbliche, siano esse momenti particolari della vita di ogni individuo che situazioni più comuni, come cene in un ristorante, incontri con un amico, viaggi e doni alle persone. Ma soprattutto, quando si lavora! L'ambiente di lavoro alberghiero è, pertanto, il palcoscenico dove mettere in scena la migliore conoscenza del galateo. Quel teatro dove il Concierge d'Albergo ne è la rappresentazione più classica!

CREARE LA MAGIA

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

La parola magia è spesso associata ad alchimie combinate da maestri dell'oscuro al fine di ottenere meraviglia e stupore. Capacità di attrarre, di incantare che si sprigiona da una persona o da una cosa. Purtroppo, però, non è così! Perché per creare la magia ci vogliono sì le pozioni magiche, ma solo se messe nelle mani di chi con la sua passione e la sua dedizione ha abbracciato una delle più belle professioni al mondo: il Concierge d'Hotel.

COSA TROVERAI

I MODULI

LA PRIMA IMPRESSIONE

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

“Non abbiamo una seconda occasione per fare una buona prima impressione!”.
Il modulo supporta gli studenti nell’esplorare il proprio talent, nella creazione di una impeccabile “prima impressione”, di come nasce e quali sono i processi cognitivi che la nostra mente mette in campo ogni volta che si trova a valutare una persona al primo incontro, e in che modo condiziona le nostre relazioni. Ma, soprattutto, ci focalizzeremo su come trovare delle ipotesi di risposta alla domanda: “Come posso fare una buona prima impressione?”

COSA TROVERAI

I MODULI

CREARE FIDUCIA

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

La FIDUCIA sta alla base di ogni relazione positiva.

Ci eserciteremo qui ad ispirare fiducia proprio nell'ottica di creare una relazione costruttiva con l'Ospite, che consenta di essere ascoltati, di suggerire e di rappresentare un punto di riferimento per ogni singolo Ospite.

LE EMOZIONI DELL'ACCOGLIENZA

Pillola E-LEARNING (40 min. c.a)

Sviluppare consapevolezza emotiva, oltre che alfabetizzazione, per consensire ai futuri professionisti dell'ospitalità di essere in grado di AGIRE attraverso l'energia delle emozioni senza RE-AGIRE, garantendo uno stato di benessere interiore che favorisca il lavoro e la relazione con gli Ospiti e con i colleghi.

“SE HO VISTO PIÙ LONTANO, HO POTUTO FARLO STANDO IN PIEDI SULLE SPALLE DI GIGANTI.”

SIR ISAAC NEWTON

I responsabili del progetto

Vittorio Talvacchia

Presidente UIPA “Les Clef d’Or”

Bernie Gallotta

Responsabile Formazione
UIPACADEMY

Silvia Sperandio

Coordinamento Formazione
UIPACADEMY

CONTATTI

Bernie Gallotta

Responsabile formazione UIPA

formazione@lesclefdor.it

+39 338 6141412

Les Clef d'Or Italia

UIPA - Unione Italiana Portieri d'Albergo

SEDE SOCIALE: Via Antonio Giacomini, 28 – 50132 – FIRENZE
P.IVA 02371770906
CODICE FISCALE 96331010585