



**Programma Operativo Fondo Sociale Europeo-Regione Liguria 2014-2020
Asse 1 "Occupazione"**



FONDAZIONE ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE
Capofila ATI con Opera Diocesana Madonna dei Bambini Villaggio del Ragazzo e Lavagna Sviluppo srl

organizza il corso:

ESPERTO FRONT OFFICE

PROFILO PROFESSIONALE: Il corso "Esperto front office" prevede moduli comuni a tutti i partecipanti e un modulo specialistico per due profili in uscita, il Guest service agent e l'Excursion Tour escort, cui verranno assegnati i partecipanti in base agli esiti della selezione, alle necessità aziendali, alle attitudini e preferenze dei candidati.

Entrambe le posizioni hanno una conoscenza molto buona delle lingue che consente loro di comunicare con gli Ospiti delle diverse nazionalità presenti a bordo. Hanno un'elevata capacità di problem solving, ottime doti comunicative e utilizzano strumenti informatici

La principale funzione del Guest Service Agent è quella di accogliere l'Ospite con una calda e amichevole accoglienza. I principali obiettivi della posizione sono: fare sentire a suo agio l'Ospite, rispondere alle domande e risolvere i problemi nel minor tempo possibile. E' una delle figure chiave di bordo nel trasmettere entusiasmo agli Ospiti e farli quindi tornare per altre crociere. Il Guest Service Agent è anche responsabile di alcune transazioni finanziarie.

L' Excursion Tour escort supporta il dipartimento Escursioni nelle operazioni generali di promozione e organizzazione dei tour a terra e può accompagnare gli ospiti nei tour. Conosce pertanto i porti di scalo e le escursioni offerte, deve garantire il raggiungimento delle aspettative degli ospiti e trasmettere entusiasmo, in linea con le politiche della Società.

DESTINATARI: n. 22 giovani e adulti, disoccupati o in stato di non occupazione, cittadini comunitari ed extracomunitari in possesso di permesso di soggiorno illimitato.

REQUISITI: Diploma quinquennale di scuola secondaria superiore, ottima conoscenza della lingua inglese.

Costituiranno requisiti preferenziali la buona conoscenza di ulteriori lingue, la conoscenza del pacchetto Office e precedenti esperienze in professioni analoghe.

DURATA: 240 ore di cui 24 di stage/affiancamento on the job

Al termine del corso gli allievi potranno conseguire: ATTESTATO DI FREQUENZA

La domanda di iscrizione e la scheda informativa del corso, con i contenuti e le modalità di selezione, sono disponibili presso la sede della FONDAZIONE ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE - Villa Spinola Grimaldi, in via Aurelia 272, 16033 Lavagna (Genova), Tel. 0185.394082 - Orario 09,00-16,30 dal lunedì al venerdì o sul sito www.accademiamarinamercantile.it

Termini per la presentazione della domanda di iscrizione: entro le ore 12 del 16/02/2018

NOTE: Il progetto discende da un accordo finalizzato all'inserimento lavorativo da parte di **MSC Crociere** che garantisce, entro 6 mesi dal termine del corso, l'impegno ad assumere, con contratto a tempo determinato della durata di 6 mesi (-1 mese + 15 giorni a discrezione dell'Armatore) ed inquadramento C.C.N.L. per i marittimi imbarcati su navi da crociera, **almeno il 70% degli allievi che termineranno positivamente il percorso formativo**, conseguendo l'attestato di frequenza previsto e che risulteranno idonei allo svolgimento del ruolo previsto.

In via prevalente la figura professionale trova occupazione nel settore dei trasporti marittimi e nello specifico presso Compagnie di Navigazione che impieghino tale figura a bordo. In via alternativa può trovare sbocco occupazionale in strutture di terra.

Per ulteriori approfondimenti del bando si rimanda alla relativa scheda informativa.