



*Andrea Finocchiaro*

# Formazione & Consulenza

**Prof. Andrea Finocchiaro Formazione & Consulenza**

P.Iva 06010260872

Ufficio: Piazza Duca di Camastra 20 - Catania 95126

[www.andreafinocchiaro.com](http://www.andreafinocchiaro.com) - 3421223767 - [prof.andreafinocchiaro@hotmail.com](mailto:prof.andreafinocchiaro@hotmail.com)

**IN COLLABORAZIONE CON**



Associazione Digamma Formazione & Professione è accreditata presso l'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale con D.D.G. n° 27 del 08/02/2022 CIR IDE124 ai sensi del D.P.R. n. 25 del 01.10.2015 per le macro tipologie formative: Formazione successiva e formazione continua.



## FORMAZIONE GRATUITA PER AZIENDE

### Benvenuti nel nostro catalogo dei corsi di formazione gratuiti finanziati dai fondi interprofessionali

In un mondo in continua evoluzione, la formazione continua rappresenta un elemento essenziale per il successo e la competitività di ogni azienda. Fonarcom, attraverso i suoi fondi interprofessionali, offre un'opportunità unica di crescita professionale e aggiornamento continuo per i dipendenti del settore alberghiero e ristorativo.

Questo catalogo raccoglie una vasta gamma di corsi studiati per rispondere alle esigenze specifiche del settore, fornendo competenze avanzate e strumenti innovativi per migliorare la qualità del servizio, la soddisfazione del cliente e l'efficienza operativa. I nostri corsi sono progettati per essere accessibili, pratici e altamente rilevanti, assicurando che ogni partecipante possa trarre il massimo beneficio dall'esperienza formativa.

### Perché scegliere i corsi finanziati da Fonarcom?

**1. Gratuiti e Accessibili:** Grazie ai fondi interprofessionali di Fonarcom, i nostri corsi sono completamente gratuiti per le aziende aderenti, permettendo un accesso equo alla formazione di alta qualità.

**2. Ampia Gamma di Tematiche:** Dal marketing digitale alla gestione della sicurezza alimentare, dai corsi di lingue straniere alle tecnologie innovative, il nostro catalogo copre tutte le aree cruciali del settore alberghiero e ristorativo.

**3. Formazione di Qualità:** Collaboriamo con esperti del settore e formatori qualificati per garantire contenuti aggiornati e pertinenti, in linea con le migliori pratiche e le tendenze emergenti.

**4. Personalizzazione e Flessibilità:** I corsi possono essere adattati alle specifiche esigenze aziendali e dei singoli partecipanti, offrendo soluzioni formative flessibili sia in presenza che online.

### Come aderire ai corsi gratuiti?

Per partecipare ai corsi finanziati da Fonarcom, le aziende devono aderire al fondo interprofessionale e presentare un piano formativo. I nostri consulenti sono a disposizione per assistervi nella preparazione e presentazione dei progetti, assicurando un processo semplice e veloce.

Sfogliate il nostro catalogo e scoprite le innumerevoli opportunità di crescita professionale che abbiamo riservato per voi. Investire nella formazione significa investire nel futuro della vostra azienda e dei vostri dipendenti.

Per maggiori informazioni sui corsi e sulle modalità di adesione, non esitate a contattarci. Siamo qui per supportarvi e guidarvi verso il successo.

Buona lettura e buon apprendimento!



**Prof. Andrea Finocchiaro Formazione & Consulenza**

P.Iva 06010260872

Ufficio: Piazza Duca di Camastra 20 - Catania 95126

www.andreafinocchiaro.com - 3421223767 - prof.andreafinocchiaro@hotmail.com

## **Alcune Tematiche di Corsi nel Settore Accoglienza e Reception:**

**Gestione della Reception**— Corso mirato a formare su tutte le attività di front desk.

- Procedure di check-in e check-out
- Gestione delle prenotazioni
- Comunicazione efficace con i clienti
- Uso di software di gestione alberghiera (PMS)
- Gestione del centralino telefonico

**Tecniche di Accoglienza Clienti** - Corso incentrato sulle tecniche per un'accoglienza impeccabile.

- Tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- Customer care e gestione delle richieste
- Personalizzazione dell'accoglienza
- Tecniche di problem solving

**Gestione delle Prenotazioni e del Front Office** - Gestione efficiente delle prenotazioni e del front office.

- Sistemi di prenotazione online e offline
- Coordinamento tra reception e altri reparti
- Gestione delle cancellazioni e modifiche
- Ottimizzazione delle disponibilità e delle tariffe

**Utilizzo di Software di Gestione Alberghiera (PMS)** - Corso pratico sull'uso dei software per la gestione alberghiera.

- Panoramica dei principali PMS (Property Management Systems)
- Funzionalità di base e avanzate
- Integrazione con altri sistemi (es. channel manager, CRM)
- Reportistica e analisi dei dati

**Customer Care e Fidelizzazione del Cliente** - Tecniche per migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

- Ascolto attivo e gestione dei feedback
- Tecniche di upselling e cross-selling
- Programmi di fidelizzazione
- Gestione dei reclami e delle situazioni difficili

**Comunicazione e Relazioni Interpersonali** - Corso per migliorare le competenze comunicative e relazionali.

- Tecniche di comunicazione assertiva
- Gestione delle relazioni con clienti internazionali
- Comunicazione interculturale
- Teamwork e collaborazione tra colleghi

**Formazione sulle Normative di Sicurezza e Privacy** - Corso sulle normative legali rilevanti per il front office.

- GDPR e gestione dei dati personali
- Normative sulla sicurezza degli ospiti
- Procedure di emergenza e evacuazione
- Registrazione e documentazione obbligatoria

**Tecniche di Vendita e Marketing per il Front Office** - Strategie di marketing e vendita applicate alla reception.

- Strategie di marketing per il settore alberghiero
- Tecniche di vendita al front desk
- Promozione dei servizi dell'hotel
- Gestione delle recensioni online e reputazione

Questi sono solo una parte dei corsi più importanti che possiamo organizzare, ma il nostro staff è pronto ad analizzare le tue esigenze e sviluppare eventuali corsi sulle tematiche personalizzate che possono essere di tuo aiuto.

**Prof. Andrea Finocchiaro Formazione & Consulenza**

P.Iva 06010260872

Ufficio: Piazza Duca di Camastra 20 - Catania 95126

www.andreafinocchiaro.com - 3421223767 - prof.andreafinocchiaro@hotmail.com

## **Alcune Tematiche di Corsi nel Settore Cucina e Gastronomia**

**Corso di Chef Professionista** - Formazione completa per aspiranti chef, con basi e le tecniche avanzate della cucina.

- Tecniche di taglio e preparazione degli alimenti
- Cucina di base: salse, brodi, paste
- Tecniche di cottura (arrosto, grigliato, brasato, ecc.)
- Presentazione e impiattamento dei piatti
- Gestione della cucina e del team

**Tecniche di Cucina Italiana e Internazionale** - tecniche culinarie di cucina italiana e internazionale

- Piatti tradizionali regionali italiani
- Cucina francese, giapponese, messicana, indiana, ecc.
- Fusion cuisine
- Ingredienti e spezie tipiche delle diverse cucine
- Tecniche di cottura e presentazione specifiche

**Pasticceria e Panificazione** - Corso specializzato in pasticceria e panificazione per competenze nell'arte dolciaria.

- Preparazione di dolci e dessert (torte, biscotti, mousse, ecc.)
- Tecniche di lavorazione del cioccolato e decorazione
- Panificazione tradizionale e moderna
- Lievitati (pane, brioche, croissant)
- Produzione di gelato e sorbetti artigianali

**Cucina Salutare e Dietetica** - Formazione su tecniche e ricette per una cucina sana e nutriente.

- Principi di nutrizione e dietetica
- Preparazione di piatti a basso contenuto calorico
- Cucina vegetariana, vegana e senza glutine
- Tecniche di cottura salutari (vapore, griglia, ecc.)
- Pianificazione di menù equilibrati

**Food Styling e Presentazione dei Piatti** - Corso incentrato sull'arte di presentare i piatti in modo creativo e attraente.

- Tecniche di impiattamento
- Uso di colori e texture
- Decorazioni e guarnizioni
- Fotografia gastronomica
- Creazione di piatti per eventi e banchetti

**Cucina Molecolare e Innovativa** - Corso sulle tecniche innovative e scientifiche applicate alla cucina.

- Principi della cucina molecolare
- Uso di additivi e gelificanti
- Tecniche di sferificazione e schiume
- Cottura a bassa temperatura e sous-vide
- Creazione di esperienze culinarie uniche

**Cucina Regionale e Tradizionale Italiana** - Approfondimento delle diverse tradizioni culinarie regionali italiane.

- Piatti tipici di ogni regione italiana
- Uso di ingredienti locali e stagionali
- Tecniche tradizionali di preparazione
- Storia e cultura gastronomica delle regioni
- Preparazione di menù regionali completi

**Gestione e Organizzazione della Cucina** - Corso sulla gestione efficiente di una cucina professionale.

- Pianificazione del menù e gestione delle scorte
- Organizzazione del lavoro in cucina
- Controllo dei costi e budget
- Normative igienico-sanitarie (HACCP)
- Leadership e gestione del personale di cucina

Questi sono solo una parte dei corsi più importanti che possiamo organizzare, ma il nostro staff è pronto ad analizzare le tue esigenze e sviluppare eventuali corsi sulle tematiche personalizzate che possono essere di tuo aiuto.

## Alcune Tematiche di Corsi nel Settore Sala Bar & Vendita

**Tecniche di Servizio in Sala** - Corso focalizzato sulle competenze necessarie per offrire un servizio eccellente in sala.

- Tecniche di mise en place
- Servizio al tavolo: accoglienza e gestione dei clienti
- Tipi di servizio (alla francese, all'inglese, al guéridon)
- Gestione delle comande e coordinamento con la cucina
- Galateo e comportamento professionale

**Sommellerie e Degustazione Vini** - Formazione per diventare sommelier e approfondire le tecniche di degustazione.

- Conoscenza dei vitigni e delle regioni vinicole
- Tecniche di degustazione e analisi sensoriale
- Abbinamenti cibo-vino
- Servizio del vino (temperatura, decantazione, bicchieri)
- Gestione della cantina e carta dei vini

**Bar e Caffetteria (Bartending e Latte Art)**- Corso specializzato per diventare barman o barista esperto.

- Preparazione di cocktail classici e moderni
- Tecniche di mixology e flair bartending
- Caffetteria: preparazione di caffè, cappuccini e latte art
- Gestione del bar e servizio ai clienti
- Creazione di drink list e menu del bar

**Gestione dei Banquet e Catering** - Corso per acquisire competenze nella gestione di eventi e catering.

- Pianificazione e organizzazione di banchetti ed eventi
- Allestimento e decorazione delle sale
- Coordinamento del servizio e del personale
- Gestione delle esigenze speciali dei clienti
- Logistica e trasporto del cibo

**Customer Care e Gestione dei Reclami** - Tecniche avanzate per la gestione del cliente e dei reclami.

- Tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace
- Risoluzione dei conflitti e gestione dei reclami
- Fidelizzazione del cliente
- Psicologia del cliente
- Creazione di un'esperienza positiva per il cliente

**Galateo e Bon Ton in Sala** - Corso sulle norme di galateo e comportamento professionale in sala.

- Regole di comportamento e cortesia
- Dress code e cura della persona
- Galateo del servizio al tavolo
- Gestione delle relazioni interpersonali
- Accoglienza di ospiti VIP e internazionali

**Gestione delle Prenotazioni e del Front Office di Sala** - Corso per la gestione delle prenotazioni di un ristorante.

- Sistemi di prenotazione e gestione delle liste d'attesa
- Accoglienza e gestione delle richieste speciali
- Coordinamento con la cucina e il personale di sala
- Tecniche di upselling e promozione dei piatti del giorno
- Gestione delle recensioni e della reputazione online

Questi sono solo una parte dei corsi più importanti che possiamo organizzare, ma il nostro staff è pronto ad analizzare le tue esigenze e sviluppare eventuali corsi sulle tematiche personalizzate che possono essere di tuo aiuto.

**Prof. Andrea Finocchiaro Formazione & Consulenza**

P.Iva 06010260872

Ufficio: Piazza Duca di Camastra 20 - Catania 95126

www.andreafinocchiaro.com - 3421223767 - prof.andreafinocchiaro@hotmail.com

## **Alcune Tematiche di Corsi nel Settore Management Alberghiero e Ristorativo**

**Management Alberghiero e Ristorativo** - Corso completo sulla gestione di hotel e ristoranti.

- Organizzazione e pianificazione aziendale
- Strategia di sviluppo e crescita
- Gestione delle risorse umane
- Marketing e promozione
- Controllo di qualità e servizio al cliente

**Controllo di Gestione e Budgeting** - Formazione sulle tecniche di controllo finanziario e gestione del budget.

- Analisi dei costi e dei ricavi
- Tecniche di budgeting e pianificazione finanziaria
- Monitoraggio delle performance economiche
- Implementazione di sistemi di controllo interno
- Gestione dei flussi di cassa

**Marketing e Promozione per il Settore Alberghiero** - Corso sulle strategie di marketing specifiche per il settore.

- Analisi di mercato e segmentazione
- Brand management e posizionamento
- Strategie di promozione online e offline
- Social media marketing
- Gestione delle campagne pubblicitarie

**Revenue Management** - Tecniche per massimizzare i ricavi attraverso la gestione delle tariffe.

- Analisi della domanda e della concorrenza
- Strategie di pricing dinamico
- Gestione delle disponibilità e delle prenotazioni
- Implementazione di sistemi di revenue management
- Monitoraggio dei KPI e delle performance

**Gestione delle Risorse Umane** - Corso sulla gestione efficace del personale.

- Selezione e reclutamento del personale
- Formazione e sviluppo delle competenze
- Valutazione delle performance
- Motivazione e team building
- Normative e contrattualistica del lavoro

**Gestione della Qualità e del Servizio al Cliente** - Migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente.

- Standard di qualità e certificazioni
- Misurazione della soddisfazione del cliente
- Gestione dei feedback e dei reclami
- Implementazione di sistemi di miglioramento continuo
- Eccellenza nel servizio al cliente

**Digital Transformation nel Settore Alberghiero e Ristorativo** - Utilizzo delle nuove tecnologie per la gestione.

- Implementazione di software gestionali (PMS, POS, CRM)
- Digitalizzazione dei processi operativi
- Marketing digitale e e-commerce
- Utilizzo dei big data per l'analisi delle performance
- Integrazione di soluzioni tecnologiche innovative

**Project Management per il Settore Alberghiero e Ristorativo** - Gestione efficace di progetti specifici.

- Pianificazione e avvio dei progetti
- Gestione del tempo e delle risorse
- Monitoraggio e controllo dei progetti
- Chiusura e valutazione dei progetti
- Utilizzo di strumenti e software di project management

**Prof. Andrea Finocchiaro Formazione & Consulenza**

P.Iva 06010260872

Ufficio: Piazza Duca di Camastra 20 - Catania 95126

www.andreafinocchiaro.com - 3421223767 - prof.andreafinocchiaro@hotmail.com

## **Alcune Tematiche di Corsi di Igiene e Sicurezza nel settore Ristorativo**

**HACCP** - Corso sulla sicurezza alimentare e rischi igienico-sanitari.

- Principi dell'HACCP
- Identificazione e controllo dei punti critici di controllo (CCP)
- Procedure di monitoraggio e verifica
- Gestione della documentazione
- Normative vigenti sulla sicurezza alimentare

**Sicurezza sul Lavoro nel Settore Alberghiero e Ristorativo** - Formazione obbligatoria sulla sicurezza sul lavoro

- Valutazione dei rischi e misure di prevenzione
- Utilizzo corretto dei dispositivi di protezione individuale (DPI)
- Normative sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08)
- Procedure di emergenza e piani di evacuazione
- Formazione per i lavoratori, i preposti e i dirigenti

**Prevenzione Incendi e Gestione delle Emergenze** – Prevenzione degli incendi e la gestione delle situazioni.

- Normative antincendio e obblighi di legge
- Tecniche di prevenzione degli incendi
- Utilizzo degli estintori e degli impianti antincendio
- Piani di evacuazione e gestione delle emergenze
- Esercitazioni pratiche e simulazioni

**Igiene degli Alimenti e delle Bevande**- Corso sull'igiene e la manipolazione sicura degli alimenti e delle bevande.

- Normative igienico-sanitarie
- Tecniche di conservazione degli alimenti
- Pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature
- Prevenzione delle contaminazioni crociate
- Buone pratiche di lavorazione (GMP)

**Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità Ambientale** - Corso sulla gestione corretta dei rifiuti

- Normative sulla gestione dei rifiuti
- Raccolta differenziata e smaltimento
- Riduzione degli sprechi alimentari
- Sostenibilità ambientale e pratiche ecologiche
- Comunicazione delle politiche ambientali ai clienti

**Formazione Specifica per Addetti alla Cucina** - Corso mirato settore cucina, focalizzato su igiene e sicurezza.

- Procedure di pulizia e sanificazione in cucina
- Sicurezza nell'uso delle attrezzature e dei macchinari
- Gestione delle materie prime e dei prodotti finiti
- Prevenzione degli infortuni sul lavoro
- Buone pratiche di manipolazione degli alimenti

**Corsi di Aggiornamento su Igiene e Sicurezza** - Corsi periodici di aggiornamento sulle nuove normative e pratiche.

- Aggiornamenti sulle normative vigenti
- Nuove tecniche di igiene e sanificazione
- Miglioramenti nelle procedure di sicurezza
- Studio di casi pratici e simulazioni
- Feedback e miglioramento continuo

Questi sono solo una parte dei corsi più importanti che possiamo organizzare, ma il nostro staff è pronto ad analizzare le tue esigenze e sviluppare eventuali corsi sulle tematiche personalizzate che possono essere di tuo aiuto.

**Prof. Andrea Finocchiaro Formazione & Consulenza**

P.Iva 06010260872

Ufficio: Piazza Duca di Camastra 20 - Catania 95126

www.andreafinocchiaro.com - 3421223767 - prof.andreafinocchiaro@hotmail.com

## Alcune Tematiche di Corsi di Lingua Straniera Settoriale

**Inglese o altra lingua per il Settore Alberghiero e Ristoranti** - Corso utile per comunicare con clienti internazionali.

- Terminologia specifica per la reception e la sala
- Frasi comuni per l'accoglienza e il servizio clienti
- Prenotazioni e gestione delle richieste dei clienti
- Risoluzione dei problemi e gestione dei reclami
- Conversazione pratica e role-playing

**Formazione Multilingue per il Personale di Reception** - formazione su più lingue per il personale di reception.

- Nozioni base di diverse lingue straniere
- Frasi e vocaboli comuni per l'accoglienza
- Tecniche di comunicazione interculturale
- Gestione delle prenotazioni e delle richieste
- Simulazioni pratiche in diverse lingue

## Alcune Tematiche di Corsi su Cura e Benessere del Cliente

**Tecniche di Accoglienza e Ospitalità** - Corso focalizzato sulle migliori pratiche per accogliere e assistere i clienti.

- Principi dell'ospitalità e della cortesia
- Comunicazione efficace con i clienti
- Gestione delle prime impressioni
- Tecniche di accoglienza personalizzata
- Creazione di un ambiente accogliente e professionale

**Customer Care e Fidelizzazione del Cliente** - Tecniche avanzate per la gestione del cliente e la sua fidelizzazione.

- Tecniche di ascolto attivo e comunicazione empatica
- Risoluzione dei conflitti e gestione dei reclami
- Creazione di esperienze memorabili per il cliente
- Programmi di fidelizzazione e CRM (Customer Relationship Management)
- Analisi e gestione dei feedback dei clienti

**Benessere del Cliente nel Settore Alberghiero** - Corso per migliorare il benessere e la soddisfazione dei clienti -

- Conoscenza delle esigenze dei clienti
- Servizi aggiuntivi per il benessere (spa, fitness, ecc.)
- Organizzazione di attività e eventi per gli ospiti
- Gestione delle richieste speciali
- Creazione di pacchetti personalizzati

**Psicologia del Cliente e Servizio Personalizzato** - Corso sulla comprensione delle esigenze psicologiche dei clienti -

- Comprensione delle diverse tipologie di clienti
- Adattamento del servizio alle aspettative dei clienti
- Creazione di un ambiente empatico e accogliente
- Tecniche di vendita basate sulla psicologia del cliente
- Analisi dei bisogni e delle preferenze dei clienti

**Gestione delle Lamentele e Recupero del Cliente** - Strategie per gestire efficacemente le lamentele -

- Tecniche di ascolto e gestione delle emozioni
- Procedure di risoluzione delle lamentele
- Comunicazione assertiva e diplomatica
- Strategie di compensazione e recupero del cliente
- Monitoraggio e follow-up delle lamentele
- Alimentazione e stile di vita sani
- Programmi di wellness aziendale

**Prof. Andrea Finocchiaro Formazione & Consulenza**

P.Iva 06010260872

Ufficio: Piazza Duca di Camastra 20 - Catania 95126

www.andreafinocchiaro.com - 3421223767 - prof.andreafinocchiaro@hotmail.com



## Alcune Tematiche di Corsi di Tecnologia e Innovazione Settoriali

**Sistemi di Gestione Alberghiera (PMS - Property Management System)-** Utilizzo software di gestione alberghiera.

- Introduzione ai principali PMS (ad es. Opera, Fidelio, Protel)
- Gestione delle prenotazioni e check-in/check-out
- Contabilità e fatturazione automatizzata
- Reportistica e analisi delle performance
- Integrazione con altri sistemi (CRM, channel manager)

**Tecnologie per la Ristorazione (POS - Point of Sale)-** Uso dei sistemi POS per la gestione delle vendite.

- Utilizzo dei sistemi POS per le ordinazioni e i pagamenti
- Gestione del menu e delle modifiche in tempo reale
- Monitoraggio delle vendite e delle scorte
- Integrazione con software di gestione della cucina
- Analisi dei dati di vendita e customer insights

**Marketing Digitale per il Settore Alberghiero e Ristorativo-** Strategie di marketing digitale per il settore.

- SEO (Search Engine Optimization) e SEM (Search Engine Marketing)
- Social media marketing e gestione delle campagne pubblicitarie
- Email marketing e automazione delle comunicazioni
- Content marketing e storytelling
- Analisi dei dati e misurazione delle performance

**Channel Management e Distribuzione Online-** Corso sulla gestione dei canali di vendita online e delle prenotazioni.

- Introduzione ai principali channel manager (ad es. SiteMinder, STAAH)
- Sincronizzazione delle tariffe e delle disponibilità
- Gestione delle OTA (Online Travel Agencies) e dei GDS (Global Distribution Systems)
- Analisi delle performance dei canali di vendita
- Strategie di ottimizzazione della distribuzione online

**Revenue Management e Pricing Dinamico -** Tecniche avanzate per ottimizzare i ricavi con gestione dinamica -

- Principi del revenue management
- Analisi della domanda e della concorrenza
- Strategie di pricing dinamico
- Utilizzo di software di revenue management (ad es. Duetto, IDEaS)
- Monitoraggio dei KPI e delle performance

**CRM (Customer Relationship Management) nel Settore Alberghiero -** dei sistemi CRM per migliorare la gestione

- Introduzione ai principali CRM (ad es. Salesforce, HubSpot)
- Gestione dei dati dei clienti e segmentazione del mercato
- Automazione delle comunicazioni e delle promozioni
- Analisi del comportamento dei clienti e personalizzazione delle offerte
- Miglioramento della customer experience

**Innovazione e Tecnologia per la Gestione della Cucina -** Corso sulle tecnologie innovative per la gestione

- Utilizzo di software di gestione della cucina (KDS - Kitchen Display System)
- Monitoraggio e controllo delle scorte e degli ordini
- Implementazione di tecnologie per la cottura e la conservazione
- Automazione dei processi di preparazione e servizio
- Analisi dei costi e delle performance operative

Questi sono solo una parte dei corsi più importanti che possiamo organizzare, ma il nostro staff è pronto ad analizzare le tue esigenze e sviluppare eventuali corsi sulle tematiche personalizzate che possono essere di tuo aiuto.

**Prof. Andrea Finocchiaro Formazione & Consulenza**

P.Iva 06010260872

Ufficio: Piazza Duca di Camastra 20 - Catania 95126

www.andreafinocchiaro.com - 3421223767 - prof.andreafinocchiaro@hotmail.com