

23/24



ANNO SCOLASTICO 2023/2024



*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

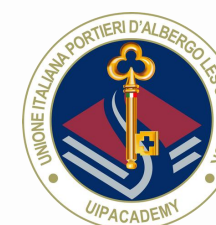
---

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.





# BENVENUTI INNOVATORI E INNOVATRICI DELL'ACCOGLIENZA

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





*Ministero dell'Istruzione*



Il percorso iniziale è accreditato dal **Ministero dell'Istruzione**  
all'interno del Protocollo di Intesa in essere per  
gli anni scolastici 22/25.

---

# IL PERCORSO ACCREDITATO



*Ministero dell'Istruzione*

## ◆ 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

- **12 ore c.a di formazione GRATUITA live e E-learning**

Introduzione al mondo del Concierge 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, in grado di colmare l'attuale gap generazionale e 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 online	Introduzione alla figura professionale del Concierge e dell'Associazione
Accogliere: Reciprocità in Azione	Live in presenza o online	Introduzione al concetto di Accoglienza, il valore della reciprocità e le skills necessarie per diventare Maestri dell'Accogliere.
Il Concierge nella Storia	E-learning	Videoregistrazione. Viaggio alla scoperta dell'evoluzione del Concierge
Compiti e mansioni del Concierge	E-Learning	Di cosa si occupa il concierge nel quotidiano? Come si sviluppa la conciergerie?
Le tipologie di ospite	E-learning	Allena la tua capacità di riconoscere immediatamente con quale ospite avrai a che fare
Il linguaggio in albergo	E-learning	Come trasferire correttamente le informazioni all'interno di un hotel
L'Accoglienza in albergo	E-learning	Come accogliere in maniera corretta un ospite
Fare Accoglienza	E-learning	Tecniche e risorse indispensabili per diventare Maestri dell'Accoglienza
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 di progetto



**Vittorio Talvacchia**

Presidente UIPA "Les Clef d'Or"



**Bernie Gallotta**

Responsabile Formazione UIPA



**Elena Brogгинi**

CEO Ebi Consulting SRL





---

ANNO SCOLASTICO 2021/2022



# Sii il cambiamento che vuoi vedere avvenire nel mondo

---

-Mahatma Gandhi





# CONTATTI



## Bernie Gallotta

Responsabile Formazione UIPA



[formazione@lesclefsdor.it](mailto:formazione@lesclefsdor.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