

2025-26



ANNO SCOLASTICO 2025/2026



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 ♦ UIPACADEMY

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 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
2025-2028.**

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

- **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 l'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 <i>Les Clefs d'Or</i>	Live in presenza o in FAD	Introduzione alla figura professionale del Concierge e del magico mondo <i>Les Clefs d'Or</i>
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 Clefs d'Or"



Bernie Gallotta

Responsabile Formazione
UIPACADEMY



Silvia Sperandio

Coordinamento Formazione
UIPACADEMY



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