FRONT OFFICE MANAGEMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

FABRIZIO BARTOLI

General Manager c/oHotel The Brand

Docente
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Roma

TI ASPETTO IN AULA!
PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:
06.99706945 – 46

SITO WEB:
www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER RECEPTIONIST E FRONT OFFICE MANAGER

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

S COME SALES & MARKETING MANAGEMENT

Ho avuto nella mia carriera la fortuna di essere Sales & Marketing Manager di varie Catene Alberghiere Internazionali. E' un settore che ha fascino da vendere. Appunto da "vendere " (Sales).
Il Settore svolge un contunuo lavoro di ricerca di contatti che poi diventano "Contratti" al fin e di produrre Revenue. I metodi erano e sono ancora il "door to door "ovvero le visite presso i Tour Operators, le Aziende, I PCO, i Cral Aziendali etc.. La pertecipazione alle Fiere e workshops sono di fondamentale importanza. E' rilevante il fatto di conoscere ed avere contatti su tutti i mercati internazionali sia Leisure che Corporate.
Il settore dell OTA (on line Travel Agency) ha ovviamente aggiunto ai mercati un segmento importante.
Chi fa parte di questo settore ? Il Sales & Marketing Directo, il Mice Sales Manager (Meetings,Inventives, Congresses, Events), i Sales Executives, I booking offices.
E' un settore dinamico, molto affiatato e pieno di soddisfazione per I risultati di duro Lavoro. Ricordiamoci sempre che acquisire un Clienti costa fatica e prende molto tempo (fidelizzazione), perderlo per non essere riusciti a fidelizzarlo per un cattivo servizio civuole un'attimo.

KEYWORDS

OTA: On line Travel Agency
FIT : Full inclusive Tour
MICE: Meeting, incentive,Congress, Event
PCO : Professional Congress Orginizer
BTA : Business Travel Agency
Not Ref: Tariffe non rimborsabile
Advance Booking : tariffa scontata se prenotata con molto aticipo

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

S COME SPA MANAGER

Le necessità e i bisogni di tutti coloro che si rivolgono alle strutture di Benessere, negli ultimi anni, sono diventati sempre più complessi ed unici nella loro possibile soluzione. Come abbiamo già visto i centri benessere sono diventati le oasi di un servizio completo ed elaborato, tailor made, che offrono ai clienti degli strumenti per migliorare il loro stato psicofisico. Di conseguenza il ruolo di una **Spa Manager** è sempre più definito dal punto di vista di competenze, formazione, percorso ed istruzione ottimali per svolgere questa mansione con successo. Innanzitutto deve avere le competenze di management, marketing ed estetica per poter organizzare e programmare diverse attività dalla scelta del personale alla logistica alla scelta dei trattamenti e dei prodotti cosmetici anche attraverso una buona conoscenza del mercato e del settore. Deve saper individuare le strategie di il Marketing adeguate per promuovere nel miglior dei modi i propri servizi così come conoscere le specifiche normative di riferimento in termini di salute e sicurezza degli ambienti di lavoro e sull'utilizzo delle apparecchiature tecniche nonché i concetti fondamentali della progettazione degli spazi. Deve conoscere nozioni base di cure alternative, di medicina Ayurveda e medicina cinese/Agopuntura.
Infine, una buona Spa Manager dovrebbe conoscere le basi della psicologia, indispensabili per creare un buon rapporto con il cliente/ospite, saper ascoltare, capire le esigenze e il possibile percorso curativo da consigliare. Una **Spa Manager** deve essere sempre one step ahead, dinamica e sempre aggiornata.

KEYWORDS

- Spa Manager
- Tailor made
- Competenze
- Formazione
- Ayurveda
- Agopuntura
- One step ahead

VERA SIMSIC

SPA Manager St Peter's c/o Crowne Plaza - Roma

Docente Spa Management
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Roma

TI ASPETTO IN AULA!
PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:
06.99706945 – 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:
www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER SPA & BEAUTY MANAGER

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

PASTRY DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

S COME SAC À POCHE

La **saccapoche o sac à poche** (sacca a tasca in francese) o tasca da pasticciere, è un attrezzo da cucina formato da una tasca in genere triangolare che termina con una bocchetta conica e serve per decorare o guarnire i piatti o le preparazioni. Nella tasca si introduce il contenuto, dolce o salato, di consistenza più o meno cremosa, che per pressione fuoriesce dalla bocchetta. La bocchetta può avere le più svariate forme (tonda, piatta, a stella, a croce, ecc.) e dimensioni a seconda dell'effetto decorativo che si desidera ottenere. La tasca può essere in materiale plastico o carta e cartone ad uso alimentare. Tendenzialmente anche per ragioni igieniche si preferiscono tasche usa e getta, mentre le bocchette metalliche possono essere facilmente lavate e riutilizzate.

KEYWORDS

- Sac à poche
- Tasca da pasticcere
- Carta
- Cartone
- Bocchette
- Plastica
- Dolce
- Salato
- Usa e getta
- Cremoso
- Stella

BORIS SCAFATI

Executive Pastry Chef - Roma

Docente Tecniche di Pasticceria
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere -Roma

TI ASPETTO IN AULA!
PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:
06.99706945 – 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:
www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER PASTICCIERE, PASTICCERIA VEGANA E GLUTEN FREE

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

RESTAURANT DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

S COME SOMMELIER

PAOLO BLASI

Docente Lab. Enogastronomia Sala / Vendita I.P.S.S.E.O.A. " A.Saffi" – Firenze –
Sommelier professionista AIS
F & B Manager - Consulente editoriale per Magazine settore Ho.Re.Ca
Autore testi Didattica professionale F & B per Mondadori - Edumond
Docente Tecniche di Sala e Bar
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Firenze

TI ASPETTO IN AULA!
PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:
06.99706945 – 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:
www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER OPERATORI DI SALA E BAR

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

La figura del **Sommelier** è senza dubbio quella che a livello quasi iconografico rappresenta il vero e proprio protagonista della degustazione del vino e del suo radicamento con il territorio e la tradizione: conosce gli stili di servizio del beverage in generale, sa organizzare la Cantina e la "**Cave du Jour**", sa scegliere il bicchiere appropriato con i differenti tipi di bevanda valorizzandone anche la temperatura di servizio in funzione di un altrettanto adeguato tasso termico del cibo a cui viene abbinato. Esperto nell'analisi sensoriale del vino e del suo legame con i territori di eccellenza italiani ed internazioinali, fine degustatore, entra in empatia con il proprio intetrlocutore conducendolo nel complesso ed affascinante universo degli abbinamenti con lo scopo di raggiungere l'armonia gustativa . All'interno di una Brigata di Sala, il **Sommelier** rappresenta decisamente il valore aggiunto e contribuisce ad elevare la cifra stilistica della struttura in cui opera; le sue principali mansioni consistono in:
-sovrintendere all'acquisto del Beverage suggerendo la scelta dei fornitori e pianificazione della Carta dei vini – organizza lo stoccaggio , la conservazione delle bevande e la rotazione delle scorte – si occupa della vendita e del servizio del Beverage seguendo anche linee guida definite dal F & B Manager e soprattutto, orienta gli ospiiti negli abbinamenti cibo / vino – coordina la formazione interna del personale della Ristorazione in merito al Beverage ed al vino in particolare – collabora con il Maitre d'hotel e con lo Chef di Cucina nella pianificazione dei differenti tipi di menu e nella realizzazione del servizio. I requisiti e la formazione professionale che contraddistinguono il Sommelier , invece, si possono riassumere come segue: - disporre di buona cultura generale, ottima educazione nel linguaggio e nella postura, conoscere le principali lingue straniere – sapere comunicare e "vendere" in modo corretto e produttivo – avere una vasta conoscenza della Gastronomia, Enologia ed Enotecnologia sia nazionale che internazionale – possedere una comprovata formazione professionale integrata da studi specifici nel F & B e dalla partecipazione a corsi organizzati dalle associazioni del settore – avere un Curriculum personale arricchito da esperienze professionali maturate sia in Italia che all'estero.

KEYWORDS

- Degustazione del vino
- Analisi sensoriale
- Cantina
- Cave du Jour
- Carta dei vini
- Armonia gustativa
- Rotazione delle scorte
- Enologia
- Enotecnologia
- Associazioni del settore
- Formazione professionale

KITCHEN DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

S COME SALSA MADRE

Nei primi del '900 vennero classificate le prime salse madri francesi: salsa alemanna, salsa vellutata e besciamelle. In seguito vennero aggiunte anche la salsa spagnola e quella al pomodoro, divenuta la salsa più utilizzata nella nostra cucina, nota per lo più come sugo di pomodoro e base di tutte le salse madri della cucina italiana. Dopo questo aggiornamento avvenuto nel 1903 ad opera di Auguste Escoffier nella sua "Le Guide Culinarie", guida che ancora viene utilizzata dagli studenti di cucina di tutto il mondo, nacquero le 5 salse: **Salsa vellutata, Salsa olandese, Salsa besciamella, Salsa spagnola, Salsa di pomodoro**. Le salse madri si ottengono unendo alcuni ingredienti come il pomodoro, il latte o passati di verdure ad un fondo di cottura chiaro o scuro. Con le salse madri, poi, si fanno le **salse di base** dalle quali si realizzano, infine, le **salse derivate**: **la salsa alemanna, la salsa suprema e la salsa al vino bianco**. Salse base derivanti dalla salsa besciamella: la salsa alla crema, la salsa **Mornay**, la salsa **Villeroy**, la salsa **Nantua**. Dalla salsa spagnola deriva la salsa **demi-glace**. Dalla salsa di pomodoro derivano le salse italiane locali, i cosiddetti sughi impiegati nella cucina italiana: ragù alla bolognese, salsa all'amatriciana, salsa arrabbiata, sugo alla puttanesca, sugo alla Norma, ragù napoletano ecc. Nello specifico, dalle salse base si fanno le salse di derivazione, che sono di due tipi: **salse bianche composte e salse brune composte**. Tra le salse bianche composte ci sono le derivate dalla vellutata di pesce come la salsa Bercy e la salsa Nantua. Dalla vellutata di carne abbiamo la salsa al curry, la salsa ai capperi, la salsa chaud-froid. Come derivata dalla salsa suprema c'è la **salsa aurora** e dalla **salsa alemanna** si ottiene la **salsa al rafano**. Le salse brune composte derivano dai fondi bruni legati: la salsa cacciatora, la salsa bordolese, la salsa al barolo, la salsa bigarde e la salsa chaud-froid bruna. Dalla salsa demi-glace derivano la salsa al madera, la salsa Colbert, la salsa zingara, la salsa poivrade, e la salsa fumè.

KEYWORDS

- Basi di cucina
- Procedimento
- Cotture lente
- Sapore
- Profumi
- Concentrazione

EMANUELE VIRGILI

Sous Chef- Hotel Villa Eur Parco dei Pini - Roma

Docente Tecniche di Cucina
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere -Roma

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:
06.99706945 – 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:
www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER AIUTO CUOCO, CHEF, CUCINA VEGANA E GLUTEN FREE

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

S COME STANDARD

In un'azienda di servizi quale l'Albergo, il primo passo consiste nella definizione di **standard di qualità**. Stabilire linee guida, metodi di lavoro e regole comportamentali per ciascun settore permette agli addetti di svolgere i propri compiti con efficienza ed efficacia!
Gli standard variano a seconda delle diverse strutture, in base a tipologia e categoria, fermo restando che quelli di base sono uguali per tutti e devono garantire una buona ospitalità. E' necessario definire sia gli standard dei prodotti che quelli del servizio, in primis *comfort* e pulizia. Al di là della tipologia della struttura, nessuno alloggerebbe in una camera dove non esiste lo standard minimo, che è quello della **pulizia**.
Una volta definiti gli standard, questi vanno garantiti agli Ospiti: tornando alla pulizia, essa è indispensabile per la loro soddisfazione! Camere pulite comunicano una buona accoglienza, altrimenti verrà percepito un segnale di disinteresse. Altro standard fondamentale è il livello di competenza, professionalità, cortesia e disponibilità, sempre coerente con l'immagine e la qualità del servizio che si vogliono fornire. Un esempio consiste nel riconoscere il Cliente e, se si tratta di un Cliente abituale, salutarlo per nome! Ancora: stabilire un contatto visivo, sorridere. Ascoltare i Clienti per conoscerne meglio i bisogni e risolvere eventuali problemi. Essere empatici. Modulare il tono della voce. Essere puntuali. Rispettare la privacy dei Clienti. Rispettare i compiti assegnati. Mantenere un aspetto curato. Sono alcuni esempi di standard che vanno stabiliti, mantenuti e verificati costantemente nel tempo, per garantire omogeneità di trattamento degli Ospiti nonché coordinazione tra i diversi reparti.

KEYWORDS

- Accoglienza
- Competenza
- Professionalità
- Disponibilità
- Coinvolgimento
- Autocontrollo
- Sinergia

MARGHERITA ZAMBUCO

Executive Housekeeper c/o Hotel Eden

Docente di Tecniche di Housekeeping
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Roma

TI ASPETTO IN AULA!
PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:
06.99706945 – 46

SITO WEB:
www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER EXECUTIVE HOUSEKEEPER

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

F&B DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

CLAUDIO BARBARESCO

Digital Marketing & Advertizing - Roma

Docente Digital Marketing
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Roma

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:
06.99706945 – 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:
www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

S COME SEARCH MARKETING

Il Search Marketing (o **SEM**, Search Engine Marketing) è una forma di web marketing con cui si mira ad ottenere traffico e visibilità dai motori di ricerca - come *Google*, *Bing* e *Yahoo* - attraverso strumenti sia a pagamento che non. In altre parole, il SEM comprende quindi: il **SEO** (Search Engine Optimization), ovvero la pratica di guadagnare traffico attraverso risultati gratuiti e *organici*; e il **SEA** (o Paid Advertising. cioè l'acquisto di traffico attraverso annunci di ricerca a pagamento e risultati detti *sponsorizzati*.

Storia del SEM - A partire dalla metà degli anni Novanta, i motori di ricerca sono stati progettati con l'intento di aiutare le persone a trovare ciò che cercavano più facilmente di prima. Ma la loro creazione e la loro crescita hanno lasciato il posto ad un altro aspetto: il posizionamento del sito web. A tal fine, i motori di ricerca hanno sviluppato un modello di business in cui hanno finanziato i loro servizi, collocando alcuni siti web più in alto rispetto ad altri e creando così un nuovo ramo del marketing: il SEM, appunto.

Strumenti del SEM - Nel mondo del F&B, nella fattispecie, sono cruciali entrambi gli aspetti sopra evidenziati: SEO e SEA (anche detto PPC).
Nell'ottimizzazione organica per i motori di ricerca (SEO), vi sono diversi elementi da curare: la *struttura intuitiva del sito* e i *meta-content*, la presenza di *contenuti testuali e grafici di valore*, la *gestione dei link* (in entrata e uscita) e la verifica del codice HTML come responsive.
Nell'ambito dell'attuazione del SEA (Paid Advertizing), si dev'essere consapevoli di quanto sia una strategia di inbound marketing estremamente efficace. Infatti, è il processo che porta il sito ad apparire tra i primi risultati della SERP, attraendo più velocemente non solo quanti più visitatori possibili ma anche rintracciando coloro che sono effettivamente più propensi a convertire. Lo strumento principe in questo caso è *Google Ads*.

In definitiva, questo strumento è estremamente importante anche nel mondo del Food&Beverage e della ristorazione. Ottimizzando, infatti, gli aspetti evidenziati attraverso la cura del proprio posizionamento nei motori di ricerca - organicamente o a pagamento - si può davvero consolidare un vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza.

KEYWORDS

- **SEM** - Search Engine Marketing
- **SEO** - Search Engine Optimization
- **SEA** - Search Engine Advertizing (o PPC)
- **PPC** - Pay-per-Click
- **Meta Content** - Contenuti del backend letti dal motore di ricerca come: *page title*, *keywords*, *page description*
- **CPC** - Cost-per-Click