

2022-25



ANNO SCOLASTICO 2024/2025



*Ministero dell'Istruzione*

# PROPOSTA FORMATIVA UIPA SCHOOL

PRESENTAZIONE ATTIVITÀ E PROGRAMMI DEL PERCORSO DEDICATO ALLE SCUOLE  
PER LE **CLASSI 2e** 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 2022-25.

---



# 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

- **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 formatore EBI consulting che guiderà i discenti attraverso le emozioni dell'Accoglienza e l'importanza della prima imprssione.

- **5 ore c.a di formazione GRATUITA con modalità 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 <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 Clef d'Or"



**Bernie Gallotta**

Responsabile Formazione  
UIPACADEMY



**Silvia Sperandio**

Coordinamento Formazione  
UIPACADEMY



**Elena Brogginì**

CEO Ebi Consulting SRL





---

ANNO SCOLASTICO 2023/2024



# Sii il cambiamento che vuoi vedere avvenire nel mondo

---

- Mahatma Gandhi -





# CONTATTI



## Bernie Gallotta

Responsabile Formazione UIPACADEMY



[formazione@lesclefsdor.it](mailto: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