



CIG: 6341735546 CUP: D56G15000660009

Nell'ambito del progetto **PROMETEO 4.0** finanziato dalla Regione Toscana con il contributo del **Fondo Sociale Europeo**, le agenzie SMILE Toscana, IAL Toscana ed ENFAP Toscana, partner dell'ATI di progetto, informano che sarà attivato il seguente corso:

AP.035.0: INGLESE PER TURISMO - 16 ore

(Settore: NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE)

Finalità: Il corso intende portare al raggiungimento di una buona padronanza della lingua inglese, necessaria per affrontare rapporti commerciali o professionale nel settore del turismo, poter interloquire in forma verbale con clienti o fornitori, leggere e comprendere un testo in lingua.

Destinatari: il corso si rivolge a tutti gli utenti degli sportelli **PROMETEO 4.0**: Tutte le lavoratrici/lavoratori non in possesso di un contratto di lavoro a tempo indeterminato. A tutte le lavoratrici/lavoratori che si trovano nelle seguenti situazioni di crisi aziendale: Cassa integrazione ordinaria, straordinaria, in deroga e Contratto di solidarietà; beneficiari di politiche passive collegate a indennità di partecipazione a politiche attive.

Priorità di accesso: Non è prevista alcuna priorità

Requisiti in ingresso: Conoscenza della lingua inglese liv. A2. Per l'utenza straniera: essere in possesso di una conoscenza non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue della lingua italiana orale e scritta.

N° Allievi: i corsi potranno essere avviati con un numero minimo di **6 allievi**

CONOSCENZE	Aspetti culturali, storici, architettonici, naturalistici socio- economici, enogastronomici e logistici del territorio, per poter fornire informazioni e indirizzare l'utente del porto e del porto turistico secondo le proprie aspettative ed esigenze, Offerta di ristorazione (caratteristiche e tipicità) presente sul territorio per soddisfare le richieste e le aspettative del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere, Programmi, itinerari escursionistici e orari delle linee di trasporto locali per fornire informazioni corrette e aggiornate, Tecniche di comunicazione per gestire le relazioni con i clienti e gli operatori
CAPACITA'	Applicare procedure di prenotazione dei servizi turistici presenti sul territorio, Applicare tecniche di ascolto attivo al fine di interpretare le necessità del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere e configurare soluzioni personalizzate, Applicare tecniche di comunicazione efficace per interagire con clienti e fornitori, Fornire informazioni per la fruizione del territorio (noleggio auto, biciclette, prenotazione online di servizi turistici del territorio), Relazionarsi con la molteplicità di partner e fornitori di servizi turistici al fine di stipulare accordi commerciali, Reperire informazioni sull'offerta del territorio in termini di imprese e servizi offerti e dei relativi standard qualitativi e di prezzo, Selezionare e consigliare gli itinerari, le strutture ricettive ed i servizi ristorativi e ricreativi, informando sulle tariffe, sui prodotti e servizi e sulle eventuali condizioni favorevoli

UNITA' FORMATIVE:

UF	CONTENUTI
UF 1: INGLESE TECNICO	Grammatica inglese (livello intermedio, B1 o B2); Comunicazione orale: verbi, frasi standard ed espressioni idiomatiche, descrizioni di servizi, terminologia del settore turistico; La conversazione con il cliente: come gestire efficacemente una conversazione in lingua inglese alla presenza della controparte, dall'approccio al congedo; La gestione del cliente: come accogliere il cliente, fornire informazioni al cliente, rispondere adeguatamente alle richieste, gestire i reclami.

Prove per le verifiche apprendimento: Prova pratica. Il dispositivo di valutazione degli apprendimenti verrà condiviso tra docenti incaricati degli insegnamenti e da un esperto di valutazione degli apprendimenti e certificazione delle competenze.

Attestazione rilasciata: verrà rilasciata la Dichiarazione degli apprendimenti

Sedi del corso: sulla provincia di Lucca e sarà comunicato agli iscritti all'avvio del corso.

Sedi sportelli PROMETEO 4.0: **LUCCA** Viale Luporini, 115/f LUN. 15,00/18,00 MART. 9,00/12,00. GIOV. 9,00/12,00; **VIAREGGIO** Via Vespucci, 287 LUN. 15,00/18,00 MERC. 15,00/18,00 GIOV. 15,00/18,00; **CASTELNUOVO GARFAGNANA** Via Della Centrale, 2 LUN. 9,00/12,00 MART. 15,00/18,00 VEN. 9,00/12,00; **LUCCA** Viale Puccini 1780 LUN. 9,00/12,00 MERC. 9,00/12,00 VEN. 9,00/12,00; **PIETRASANTA** Loc. Osterietta Via Aurelia 2 LUN. 9,00/12,00 MERC. 9,00/12,00 VEN. 9,00/12,00; **CAMAIORE** Viale Oberdan 39 LUN. 15,00/18,00 MART. 9,00/12,00 GIOV. 9,00/12,00

Contatti: orientam.sport.lu1@smiletoscana.it – orientamento.lu@enfap-toscana.org – m.lenzi@ialtoscana.it –

Tel. 0583/441525 – 0583/508801 – 055/7327600 www.prometeo4-0.regione.toscana.it/corsi-attivi/

Periodo di svolgimento: i corsi potranno essere attivati anche in più edizioni tra **Marzo 2018 e Dicembre 2018** in ragione del numero di iscritti

Scadenza iscrizioni: 30 Maggio 2018

Modalità di iscrizione: le domande di iscrizione debitamente compilate e sottoscritte - copia di un documento di identità in corso di validità, possono essere consegnate presso gli sportelli **PROMETEO 4.0** della provincia di svolgimento del corso.

IL CORSO, FINANZIATO DALLA REGIONE TOSCANA CON IL CONTRIBUTO DEL FONDO SOCIALE EUROPEO E' COMPLETAMENTE GRATUITO - LA FREQUENZA E' OBBLIGATORIA