



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.007.0: LA COMUNICAZIONE EFFICACE e la BUONA ACCOGLIENZA negli ALBERGHI ed ESERCIZI PUBBLICI - 16 ore

(Settore: ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE)

Finalità: l'attività formativa ha l'obiettivo di mettere in grado il corsista di individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste

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:** Adempimento dell'obbligo di istruzione; aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto Se cittadini stranieri 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	Fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del singolo territorio - Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con Esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)- Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva. Psicologia del turismo per una corretta interpretazione e analisi dei bisogni manifesti e latenti dei clienti dell'agenzia
CAPACITÀ	Curare i rapporti con clienti per poter migliorare la fidelizzazione degli stessi - Curare le fasi di accoglienza della clientela in maniera accurata in modo da fidelizzarla- Comprendere le esigenze della clientela interpretando le loro aspettative ed esigenze, mostrando calma, pazienza e cortesia Gestire le attività connesse agli Eventi Sociali, Turistici e Culturali per l'intrattenimento dei partecipanti- Individuare le Proposte da fornire ai partecipanti relativamente ai servizi ristorativi e ricreativi

UNITA' FORMATIVE:

UF	CONTENUTI
UF 1: TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION (12 H)	Il processo comunicativo e relazionale. Gli assiomi della comunicazione. La comunicazione di vendita. Tecniche di mediazione e gestione del conflitto. Customer satisfaction e qualità del servizio. La cura del cliente e le strategie di services. Tecniche di recovery e fidelizzazione
UF2: OFFERTA TURISTICA CULTURALE (8 H)	Principali caratteristiche geografiche, storico-culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei principali paesi riconosciuti come meta turistica per poter indirizzare l'utenza secondo le aspettative ed esigenze

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 Massa-Carrara e sarà comunicato agli iscritti all'avvio del corso.

Sedi sportelli PROMETEO 4.0: **CARRARA** : Viale XX Settembre, LUN. 15,00/18,00 MERC. 15,00/18,00 VEN. 9,00/12,00 **MASSA:** via Roma, 36/38 - 54033 LUN. 9,00/12,00 MERC. 15,00/18,00 GIOV. 9,00/12,00 **MASSA:** Via Del Patriota 12 MART. 9,00/12,00 GIOV.9,00/12,00 VEN.15,00/18,00 **CARRARA** : Via Ceci 11 MART. 15,00/18,00 GIOV. 15,00/18,00 VEN. 10,00/13,00

Contatti : orientam.sport.ms1@smiletoscana.it – orientamento.ms@enfap-toscana.org - m.lavecchia@ialtoscana.it

- Tel. 0585/848306 – 0585/41722 – 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