



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 - A COMUNICAZIONE EFFICACE E LA BUONA ACCOGLIENZA NEGLI ALBERGHI ED ESERCIZI PUBBLICI - 20 ore

(Competenze tecnico-professionali: ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE)

Finalità: Output del percorso è che i corsisti siano in grado 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 Nessuna priorità prevista **Requisiti in ingresso:** Adempimento obbligo d'istruzione. 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: minimo 8 massimo 20

CONOSCENZE	Elementi di base di analisi del budget per una valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici. Fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del singolo territorio. Fondamenti delle tecniche relative alle ricerche di mercato per identificare le principali offerte presenti. Psicologia del turismo per una corretta interpretazione e analisi dei bisogni manifesti e latenti dei clienti dell'agenzia
CAPACITÀ	Gestire i contatti con le Agenzie esterne e le Agenzie di Viaggi per l'organizzazione degli spostamenti e/o trasferte previsti. 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. Programmare le procedure per le attività di booking diretto e online

UNITÀ FORMATIVE:

UF	CONTENUTI
UF 1: Tecniche della comunicazione e customer satisfaction - 12h	UF 1: Il processo comunicativo-relazionale. Gli assiomi della comunicazione. Il linguaggio del corpo. Tecniche per rafforzare la comunicazione: l'impatto, l'ascolto attivo. Tecniche di mediazione e gestione del conflitto. Tecniche di superamento delle obiezioni. Identificazione tipologica del cliente. Autoanalisi e miglioramento continuo. Piano di sviluppo personale. Customer satisfaction e qualità del servizio. La cura del cliente e le strategie di services: dall'accoglienza nel punto vendita.
UF 2: Offerta turistica e culturale locale - 8h	UF 2: Offerta turistica e culturale locale

Prove per le verifiche apprendimento: Prova tecnico-pratica.

Attestazione rilasciata: Dichiarazione degli apprendimenti a fronte della partecipazione ad almeno il 70% del monte orario complessivo e del superamento positivo delle prove di verifica.

Sedi del corso: Grosseto - Via Rep. Dominicana, 80D/G.

Sedi sportelli PROMETEO 4.0: GROSSETO: Via Rep. Dominicana, 80D/G MAR. 15,00/18,00 MER. 9,30/12,30 VEN. 9,30/12,30 ; GROSSETO: Via Senegal 27 LUN. 10,00/13,00 MAR. 10,00/13,00 GIO. 10,00/12,00; ORBETELLO: Via Gioberti, 141 LUN 9,30/12,30 GIO. 15,00/18,00 VEN. 9,00/12,00; FOLLONICA: V. le Europa, 3 - MAR. 15,00/18,00 MER 15,00/18,00 GIO 15,00/18,00.

Contatti: orientam.sport.gr1@smiletoscana.it - m.norcini@ialtoscana.it - orientamento.gr@enfap-toscana.org

Tel. 0564/45911 – 0564/422318 – 055/7327600

www.prometeo4-0.regione.toscana.it/corsi-attivi/

Periodo di svolgimento: Aprile 2019

Scadenza iscrizioni: 22 Marzo 2019

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 È COMPLETAMENTE GRATUITO - LA FREQUENZA È OBBLIGATORIA