



**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 IL TURISMO - 40 ore**

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

**Finalità:** il corso si pone l'obiettivo far raggiungere ai corsisti una buona padronanza della lingua inglese, necessaria per affrontare rapporti commerciali o di natura professionale nel settore del turismo, poter interloquire sia in forma scritta che 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** Nessuna priorità prevista **Requisiti in ingresso:** 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 6 massimo 15**

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b> | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CAPACITA'</b>  | 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, minibus, scooter, 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:**

| <b>UF</b>                   | <b>CONTENUTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UF1: INGLESE TECNICO</b> | 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:** test a risposta multipla. Prova orale

**Attestazione rilasciata:** Dichiarazione degli apprendimenti a fronte della partecipazione ad almeno il 70% del monte orario complessivo.

**Sedi del corso: FIRENZE:** Via Pier Capponi, 7

**Tel. 055/2700478 – 055/603278 – 055/7327600**

**Sedi sportelli PROMETEO 4.0:** **FIRENZE** Via Pier Capponi, 7 LUN. 10,00/13,00 MERC.15,00/17,00 VEN.10,00/13,00; **FIRENZE:** BORGO DEI GRECI,7 LUN.9,00/12,00 MART.15,00/18,00 GIOV.9,00/11,00; **EMPOLI:** Via San Mamante 42/44 MERC. 15,00/17,00 GIOV.9,00/12,00 VEN.9,00/12,00; **SESTO FIORENTINO** Via Paganini, 37 LUN. 16,00/18,00 MAR. 9,00/12,00 VEN. 9,00/12,00 **SAN CASCIAIO** Piazza Cavour 1-2 MERC. 9,00/12,00 GIOV.15,00/17,00 VEN. 15,00/18,00; **FIRENZE** Via Vittorio Corcos, 15 LUN.10,00/13,00 MART.15,00/17,00 GIOV. 10,00/13,00; **SCANDICCI:** Via Baccio da Montelupo, 65r MART. 9,30/12,30 MERC 10,00/13,00 GIOV.15,00/17,00; **FIRENZE:** Via Alamanni, 23 LUN. 15,00/18,00 MART.15,00/17,00 GIOV. 10,00/13,00; **EMPOLI** Via Vincenzo Salvagnoli 59 LUN.9,00/12,00 MERC.15,00/17,00 VEN. 9,00/12,00; **FIRENZE:** Via Carlo Del Prete 135 LUN. 15,00/18,00 MERC. 15,00/18,00 GIOV. 15,00/17,00; **FIRENZE:** Via Palazzuolo 114 R MERC. 9,00/12,00 GIOV. 15,00/18,00 VEN. 15,00/17,00; **BORGO SAN LORENZO:** VIA Caduti Montelungo 22 MERC. 15,00/17,00 GIOV. 10,00/13,00 VEN. 10,00/13,00; **FIRENZE:** Via Arcolaio 41/43 LUN.9,00/12,00 MERC.9,00/12,00 VEN.9,00/11,00; **FIRENZE:** Via B. Dei 2a LUN.9,00/12,00 MERC.9,00/12,00 GIOV.9,00/11,00

**Contatti :** [orientam.sport.fi2@smiletoscana.it](mailto:orientam.sport.fi2@smiletoscana.it) – [orientamento.fi@enfap-toscana.org](mailto:orientamento.fi@enfap-toscana.org) – [t.manfrian@ialtoscana.it](mailto:t.manfrian@ialtoscana.it)

[www.prometeo4-0.regione.toscana.it/corsi-attivi/](http://www.prometeo4-0.regione.toscana.it/corsi-attivi/)

**Periodo di svolgimento: Gennaio - Febbraio 2020**

**Scadenza iscrizioni: 20 Gennaio 2020**

**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**