

Tecnico dell'accoglienza turistica

Destinatari del corso:

Disoccupati maggiori di 18 anni

Titolo di studio richiesto: Diploma

Ore: 600

Fascia oraria: Diurno

Centro di Ovada "Oratorio Votivo"

Via Antonio Gramsci, 9

Tel. 0143 82 23 87



Note organizzative

Durata corso: 600 ore di cui 200 ore di stage

Orari:

Formazione: dal lunedì al venerdì

Stage: dalle 6 alle 8 ore giornaliere per un massimo di 40 ore settimanali

Inizio: 27 ottobre 2015

Frequenza: Obbligatoria (ore di assenza consentite pari ad 1/3 delle ore totali del corso)

Criteri di ammissione:

Colloquio motivazionale di orientamento e test/prove di competenza in ingresso.

Arete formative

Accoglienza - Orientamento

Qualità e sicurezza

Tecnologie informatiche

Turismo e Territorio

Sistema turistico locale

Rapportarsi con il turista:

- tecniche comunicative e relazionali
- elementi di customer satisfaction

Accoglienza, informazione e promozione turistica:

- tecniche di marketing
- web marketing
- lingue straniere

Area di progetto

Obiettivo del corso

Il corso si rivolge a persone con una forte predisposizione alle relazioni interpersonali, dotate di empatia e di spiccate capacità decisionali, capaci di lavorare in gruppo, orientate al cambiamento e pronte a cogliere i nuovi sbocchi e le opportunità professionali che si affacciano nel settore di riferimento, nonché ben inserite nel territorio e con interesse e passione per la valorizzazione dello stesso.

Il percorso formativo ha l'obiettivo di preparare una figura professionale polifunzionale dal solido profilo culturale, che conosca innanzitutto i tratti salienti della storia della regione, i principali siti artistici, architettonici e museali, le risorse territoriali, i prodotti enogastronomici, la rete ricettiva e ristorativa e mantenga un aggiornamento costante su eventi e manifestazioni e sullo sviluppo o trasformazione dei servizi turistici, al fine di promuoverne la valorizzazione e la promozione.

Il corso prevede l'acquisizione di spiccate abilità comunicative e relazionali nonché di abilità linguistiche che consentano il rapporto diretto con il visitatore anche straniero; consente inoltre di sviluppare le competenze necessarie a negoziare e a risolvere eventuali conflitti e dissensi, favorendo così la capacità di problem solving e di mediazione, essendo il tecnico dell'accoglienza turistica figura di collegamento e d'intermediazione tra figure professionali e operatori di settori diversi nell'ottica di una offerta turistica condivisa e integrata.

Operando a diretto contatto con il turista, deve essere in grado di riconoscere i bisogni dello stesso, di fare proposte per il loro soddisfacimento, di conoscere e gestire eventuali problematiche che possano insorgere nell'erogazione di servizi turistici, di promuovere attività e servizi attraverso una adeguata attività di carattere informativo e divulgativo.

Esperto dell'accoglienza, acquisisce attraverso il corso le competenze di carattere tecnico necessarie alla valutazione dei servizi turistici. Impara infatti a predisporre strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione di fruitori di servizi, ad individuare eventuali criticità dalla lettura e interpretazione di indagini di Customer Satisfaction, identificando cause e correttivi degli scostamenti tra gli standard di qualità previsti e quelli raggiunti.

Certificazione

Certificazione:

Specializzazione