

ULISSE – Progetto per lo sviluppo di competenze nel settore turistico-ricettivo

Il Centro di Formazione Imprenditoriale con i partner Sustenia e Superficie 8 propone il progetto **ULISSE – Sviluppo di competenze turistico ricettive**- che prevede la realizzazione di **10 percorsi formativi** aperti a cittadini di età compresa tra i 25 e i 64 anni, interessati all'aggiornamento o all'apprendimento di competenze in campo turistico ricettivo.

Il progetto, finanziato dalla Provincia di Perugia, vuole incentivare lo sviluppo di nuovi bacini d'impiego in un settore di particolare importanza per il nostro territorio, contribuendo al miglioramento delle abilità professionali e personali e quindi alla qualità complessiva dell'offerta turistica territoriale.

E' previsto **un numero complessivo di 150 partecipanti**, residenti o domiciliati nella Provincia di Perugia, con particolare riguardo ai cittadini con più di 45 anni di età, ai cittadini con bassa qualifica e cittadini immigrati e, tenendo conto degli obiettivi generali di pari opportunità, un 30% circa di partecipanti di sesso femminile.

Sedi di svolgimento delle attività: gli ambiti territoriali individuati quali bacini di riferimento per la realizzazione del progetto sono **Perugia, Preci, Costacciaro, Campello sul Clitunno**.

I corsi verranno attivati in relazione alle richieste e alle priorità stabilite per territorio. I corsi avranno una durata di 56 ore ciascuno, si svolgeranno in genere in orario preserale e avranno un numero medio di 15 partecipanti.

Le iscrizioni sono aperte fino al 15 dicembre 2010

Ricorda: ciascun candidato può fare domanda per due corsi, indicando l'ordine di priorità (n.1 sul corso in prima scelta, numero 2 sul corso in seconda scelta).

Guarda i percorsi formativi disponibili!

1) “LINGUA INGLESE”- 56 ore

Quadro sintetico dei contenuti del corso:

- Costruzioni di frasi semplici e sintatticamente e grammaticalmente corrette; processi di comunicazione in lingua inglese; esercitazioni pratiche di conversazione (parlare di se stessi e sapersi presentare, parlare del proprio lavoro, dare e chiedere altre informazioni personali, orientare, descrivere uno stato fisico, parlare di piani e decisioni per il futuro, presentazioni e saluti, conversazioni formali, scambi di informazioni, telefonate di lavoro.
- Lo “Spelling” dei nomi;
- Le lettere commerciali in lingua;
- Fax e-mail;
- modalità di descrizione della qualità di un prodotto/servizio allo scopo di promuoverne la vendita.

2) “IMPLEMENTARE UN SISTEMA PROMOZIONALE ATTRAVERSO L’UTILIZZO DI INTERNET E DELLA POSTA ELETTRONICA”- 56 ore

Quadro sintetico dei contenuti del corso:

- Internet:le applicazioni e i servizi di rete; i nomi della rete; i Software di navigazione e i motori di ricerca.
- La posta elettronica:come funziona;come creare un messaggio;come creare una mailing list; creazione di gruppi di contatto e predisposizione mail di promozione dei propri servizi.
- Marketing e marketing mix: l’analisi dei punti di forza, debolezza, rischi, opportunità dei servizi offerti; le leve del marketing e del marketing mix e loro utilizzo finalizzato alla promozione dei servizi;strumenti di comunicazione/pubblicità
- Le TIC nei processi di promozione e commercializzazione on line (e-commerce);le procedure di vendita di internet marketing;il processo di promozione e commercializzazione on line.

3) “LE TECNICHE E GLI STRUMENTI DELL’ACCOGLIENZA”-56 ore

Quadro sintetico dei contenuti del corso:

- Promozione ed organizzazione del sistema turistico locale: elementi di marketing turistico
- Tecniche di assistenza al cliente e accoglienza turistica
- Modalità di erogazione dei servizi al cliente
- Modalità di gestione delle relazioni pubbliche e rapporti di partnership
- La comunicazione interpersonale e l’ascolto attivo
- Tecniche di problem-solving

4) “ATTIVARE DISPOSITIVI PER RILEVARE LE ESIGENZE DEI CLIENTI E ASSICURARE LA CUSTOMER SATISFACION” - 56 ore

Quadro sintetico dei contenuti del corso:

- Modalità di analisi comparata tra tipologia della clientela, bisogni individuali di cura e standard qualitativi di prodotti e servizi per la soddisfazione della clientela
- Piano di monitoraggio sulla tipologia di target aziendale e sui bisogni di cura in una diversificata gamma di situazioni
- Modalità di rilevazioni statistiche sulla qualità del servizio e soddisfazione del cliente
- Strumenti di indagine sistemica sulla qualità percepita dal cliente rispetto alla erogazione dei prodotti/servizi aziendali attraverso diversificati strumenti di monitoraggio
- Strategie di innalzamento della qualità dell’offerta
- Azioni di implementazione degli standard aziendali di cura e soddisfazione del cliente
- le *best practices* e le aree critiche suscettibili di intervento nell’ambito di un piano di revisione organizzativa
- Strategie dirette a conservare nel tempo la fiducia dei clienti
- data base per il *customer profiling*
- i fattori determinanti la domanda azioni di personalizzazione e diversificazione dell’offerta di prodotti e servizi in funzione del portafoglio clienti

5) “CUCINA E CULTURA ITALIANA”

Quadro sintetico dei contenuti del corso:

- La storia della cucina italiana dai Greci ad oggi
- Le ricette della tradizione regionale ed origini storiche
- Le caratteristiche della cucina italiana in comparazione con le tradizioni culinarie internazionali
- Le ricette italiane conosciute nel mondo
- La preparazione e la scelta degli ingredienti secondo criteri di freschezza e qualità
- Le modalità e le tecniche di cottura
- Le 10 regole d'oro per la preparazione di alimenti sani
- Le tecniche di cucina veloce
- La normativa in materia di igiene nella manipolazione ed elaborazione di alimenti