

OPERATORE NELLA GESTIONE DI SERVIZI E DI PACCHETTI TURISTICI

Il C.I.D.I. Centro di Iniziativa Democratica degli Insegnanti – Via San Dionigi 36 Milano, nel quadro del Dispositivo Dote Formazione della Regione Lombardia, organizza un corso per Operatore nella gestione di servizi e di pacchetti turistici.

LA PARTECIPAZIONE AL CORSO E' GRATUITA

Figura professionale:

La domanda turistica esprime sempre di più un bisogno di maggiore qualità dei servizi turistici e di qualificazione più alta degli operatori. Sono sempre più necessari operatori in grado di gestire nuove offerte turistiche, in particolare quelle riguardanti il territorio in cui si opera, e di promuovere i prodotti che valorizzano quel territorio.

L'obiettivo è quello di formare operatori che sappiano commercializzare qualsiasi prodotto turistico e sappiano progettare e promuovere prodotti e servizi turistici.

Destinatari:

L'azione è rivolta a 15 giovani/adulti in possesso di Diploma di scuola media superiore disoccupati o inoccupati

Contenuti:

Il corso è suddiviso nei seguenti quattro moduli:

1. Comunicazione

Migliorare le capacità di comunicazione in lingua inglese della figura professionale di riferimento con clienti e fornitori; La gestione della comunicazione in relazione: il vettore della comunicazione e l'utilizzo del feedback; La prossemica e la comunicazione non verbale; Stili di comunicazione; Strumenti di applicazione dell'empatia; Assertività e risposte comportamentali "socialmente adeguate".

2. La vendita del prodotto

Lo scambio di valore; Il sistema azienda venditrice; Il sistema cliente; Il cliente del settore Turismo: peculiarità; Le caratteristiche del buon venditore; Vendere servizi turistici: peculiarità; Il mercato turistico; L'incoming tour a Milano e in Lombardia; Le diverse tipologie del turismo incoming a Milano ed in Lombardia con particolare riferimento al turismo d'affari; Le tecniche di negoziazione e vendita.

3. Informatica

Fornire ai corsisti le conoscenze informatiche essenziali alla ricerca ed elaborazione di informazioni, alla creazione di base di dati ed alla comunicazione interna ed esterna all'azienda.

4. Marketing

Il pacchetto turistico: composizione degli elementi base; La programmazione turistica con focus su incoming; Il catalogo come strumento di promozione e di vendita della

destinazione turistica; Il ciclo di vita del prodotto; Le valutazioni economiche per un nuovo prodotto; I servizi a complemento del prodotto; Il prezzo del prodotto (margini e mark-up); La destinazione turistica: analisi, sviluppo, promozione e comunicazione; Costituire una destinazione turistica: piano di sviluppo e creazione dell'immagine; Comunicare e vendere la destinazione turistica.

Durata:

Il corso prevede la frequenza di 374 ore di aula (teoria, esercitazioni pratiche, attività laboratoriali) da novembre a febbraio con frequenza giornaliera.

La frequenza è obbligatoria: in caso di assenze superiori al 25% del totale ore del corso non si ha diritto alla Certificazione finale.

Modalità di ammissione: Colloquio conoscitivo pre-selettivo al seguente indirizzo: Cidi di Milano, Via San Dionigi 36, 20139 Milano (MM3 – linea gialla, fermata Corvetto); tel 02/29536488; e-mail: cidimi@cidimi.it