



**Seminario**

**Tecniche di comunicazione ed accoglienza nel rapporto con i clienti: La fidelizzazione della clientela**

Destinatari

Personale occupato nelle aziende del settore turismo

Contenuti formativi

- La comunicazione verbale e non verbale
- Le modalità di comunicazione aziendale: obiettivi, destinatari, strumenti
- Le relazioni in gruppi di lavoro formali
- Il concetto di Customer relationship management
- Imparare ad accogliere
- Conquistare e fidelizzare la clientela con “L’emotional marketing”
- Strategie e tecniche di fidelizzazione fondate sul processo relazionale con il cliente.

Durata

12 ore

Sede di svolgimento

Come indicato nella circolare EBTL di avvio corso



# SCHEDA DI ISCRIZIONE CORSI

Doc. di riferimento MQ Sez.7

Ediz. 1

Rev. 2

Codice documento: MD SIC .1

Pagina 1/1

Roma, lì .....

Spett.le  
 Ente Bilaterale Turismo della Regione Lazio  
 Dipartimento Formazione  
 Fax 06.48986050

<b>RISERVATO EBTL</b> h. _____ Firma _____	<b>CONTROLLO AMMINISTRATIVO</b>		Firma Amm.  Firma Tabul.
	<b>AZIENDA</b> Aderente <input type="checkbox"/> Non Aderente <input type="checkbox"/>	<b>DIPENDENTE</b> <b>QUOTA CONTRATTUALE</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

## ANNUALITA' 2011

**CORSO:** \_\_\_\_\_

<b>Parte riservata all'azienda</b>	<b>* Dati Obbligatori</b>
Denominazione Azienda * _____	
Località _____	Tel.* _____
Fax * _____	E-mail _____
Referente _____	

<b>Parte riservata al lavoratore</b>	
Nome e cognome del richiedente* _____	
Luogo e data di nascita * _____	C.F.* _____
Residente in Via/Piazza _____ n. _____	C.A.P. _____
Città _____ Pr. _____	Tel _____ Cellulare _____ E-mail _____
Qualifica* _____	Anni di esperienza* _____ Titolo di studio _____
In caso di lavoratore extra barrare il campo di seguito indicato    Lavoratore extra <input type="checkbox"/>	
Lingue straniere conosciute _____	_____
Conoscenze di informatica _____	_____
Conosce l'EBTL?    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Conosce i servizi dell'EBTL?    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Come è venuto a conoscenza dell'EBTL? _____	

### **INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13, D.LGS. N. 196/2003 T.U. IN MATERIA DI PRIVACY**

I dati personali che Le sono stati richiesti saranno trattati nell'ambito del mandato da Lei conferitoci e saranno utilizzati per le seguenti finalità:

- 1) Compilazione dei documenti per perfezionare l'iscrizione al corso in oggetto;
- 2) Inserimento dei dati nei nostri database;

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali (documenti e archivi cartacei), informativi (PC).

Il conferimento dei suoi dati all'Ente Bilaterale Turismo della Regione Lazio ha natura facoltativa, ma il rifiuto di fornirli potrà comportare, a seconda del tipo di dato non fornito, l'impossibilità di erogarLe il servizio.

Titolare del trattamento dei Suoi dati è l'Ente Bilaterale Turismo della Regione Lazio, Via A. Depretis, 70 – 00184 Roma, alla quale Lei potrà rivolgersi anche senza formalità per esercitare i Suoi diritti in ordine ai Suoi dati, dalla medesima detenuti e trattati così come nei casi previsti dall'Art.7, D.Lgs. n. 196/2003 ed in particolare l'aggiornamento, l'integrazione, la rettifica o la cancellazione, nonché il diritto di opporsi al trattamento degli stessi nei casi previsti dalla legge.

- "Autorizzo l'EBTL ad inviarmi informazioni relative ai prossimi corsi".  
 "Non autorizzo l'EBTL ad inviarmi informazioni relative ai prossimi corsi". *Firma Lavoratore* \_\_\_\_\_