

COME AFFRONTARE LA RIPARTENZA WEBINAR DI FORMAZIONE CONTINUA

MI FORMO NEL SAPER FARE

TITOLO	ORE
1. ACCOGLIENZA NELLA RIPARTENZA: APPROCCIO ALLA PANDEMIA E ANTROPOLOGIA DELL'ACCOGLIENZA (TURISMO RUSSO, CINESE, GIAPPONESE, AMERICANO, EUROPEO, ARABO) DURATA: 2 ORE PER OGNI CONTESTO GEOGRAFICO	2h
2. LA GUEST EXPERIENCE AI TEMPI DELLA PANDEMIA: IL CLIENTE NON È UN PAZIENTE, COME ACCOGLIERE IN TEMPO DI COVID 19	2h
3. ACCOGLIENZA IN TEMPO DI COVID: COME TRASFORMARE OBIEZIONI E PAURE DEGLI OSPITI IN OPPORTUNITÀ PER FARLI DIVENTARE TESTIMONIAL E ATTRARRE NUOVA CLIENTELA	2h
4. BRAND REPUTATION: ELEMENTO ESSENZIALE PER DISTINGUERSI E VENDERE A PREZZI PIÙ ELEVATI RISPETTO ALLA MASSA	2h
5. TURISMI, TARGET E STORYTELLING: TURISMO LGBTQ+, TURISMO SPORTIVO E PET FRIENDLY	2h
6. DISINTERMEDIAZIONE AL TEMPO DEL COVID 19	2h
7. SALES&REVENUE: SEMINARIO A PIÙ VOCI – CONSIGLI PER LA RIPARTENZA	2h
8. BREAKFAST EXPERIENCE AI TEMPI DEL COVID 19: COME STRUTTURARE UNA COLAZIONE VINCENTE E SICURA	2h
9. LA "CULTURA" DELLA PULIZIA, SANIFICAZIONE/DISINFEZIONE AMBIENTALE, DELLE TECNICHE DI INTERVENTO, DELLA PREVENZIONE – CAPI SERVIZIO	4h
10. LA "CULTURA" DELLA PULIZIA, SANIFICAZIONE/DISINFEZIONE AMBIENTALE, DELLE TECNICHE DI INTERVENTO, DELLA PREVENZIONE – PERSONALE OPERATIVO	4h

**MI FORMO
NEL SAPER ESSERE**

TITOLO	ORE
11. RIPARTIRE CON LA SQUADRA GIUSTA: QUALI RISORSE?	2h
12. AGENDA MENTALE: TIME MANAGEMENT ED EFFICACIA PERSONALE	2h
13. COSTRUIRE LA FIDUCIA: TECNICHE DI TRASFORMAZIONE DEI CONFLITTI E GESTIONE DELLE CRITICHE	2h
14. DALLA PARTE DELLE SOLUZIONI: PROBLEM SOLVING IN SITUAZIONI COMPLESSE	2h
15. TROVARE IL PROPRIO CENTRO: GESTIONE DELLO STRESS E DELL'EMOTIVITÀ	2h
16. RE-START: AFFRONTARE E GESTIRE LA RIPARTENZA	2h
17. INTELLIGENZA COLLABORATIVA: LAVORO DI SQUADRA E AMBIENTI DIGITALI	2h
18. EMERGENZE: GESTIRE LE EMOZIONI, GESTIRE LA SITUAZIONE	2h
19. GUARDARE AVANTI: AUTOMOTIVARSI AD APPRENDERE IN CONTESTI DI INCERTEZZA	2h
20. CRESCITA PERSONALE: I CAMBIAMENTI E GLI OBIETTIVI	2h
21. REVENUE EMOTIVO: EMOZIONI AL SERVIZIO DELLA VENDITA	2h
22. PERSONAL BRANDING E LINKEDIN	2h

FOCUS TEMATICI

TURISMO E SOSTENIBILITÀ: NUOVE PROSPETTIVE IN TEMPO DI COVID 19

DURATA: 4 ORE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di presentare le innovazioni tecniche ed estetiche relative al design di interni per le strutture ricettive e le loro nuove funzionalità nella ripartenza post Covid.

CONTENUTI

Cosa sono i giardini verticali e quelli stabilizzati - La personalizzazione degli ambienti con i giardini verticali - Quali possono essere i nuovi target di clienti - Soluzioni di arredo per ambienti di lavoro smart nella struttura ricettiva - Il design di interni post Covid

TECNICHE DI FRONT OFFICE MANAGEMENT PER LA RIPARTENZA

DURATA: 4 ORE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di preparare gli operatori del settore e le figure professionali interessate ad affrontare la gestione del reparto Front Office in epoca post Covid 19.

CONTENUTI

Mansionario – Flessibilità operativa – Il Guest Management – Caratteristiche della clientela, risposta e anticipo delle esigenze – Accenni sulla gestione della leva tariffaria – La promozione.

TURISMO ENOGASTRONOMICO E ED OPPORTUNITÀ DEI TERRITORI RURALI

DURATA: 8 ORE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di far conoscere il potenziale enogastronomico dei territori rurali e di introdurre alle professioni connesse che possono concorrere alla valorizzazione dei prodotti e delle attrattive geografiche e culinarie.

CONTENUTI

Il potenziale enogastronomico dei territori rurali – Le indicazioni geografiche: DOP, IGP, STG – La sinergia tra agricoltura biologica e turismo sostenibile – Territori e città: legame vincente – Sinergie tra settore produttivo e ospitalità – Il potenziale mediatico – Il turismo del vino – Il ruolo degli eventi enogastronomici – Le strutture ricettive in contesti agricoli – L'arte di trasmettere passione – Focus sulle nuove professioni.

GOOGLE MY BUSINESS E BUSINESS BRANDING

DURATA: 2 ORE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di presentare le innovazioni tecniche ed estetiche relative al design di interni per le strutture ricettive e le loro nuove funzionalità nella ripartenza post Covid.

CONTENUTI

Cosa sono i giardini verticali e quelli stabilizzati - La personalizzazione degli ambienti con i giardini verticali - Quali possono essere i nuovi target di clienti - Soluzioni di arredo per ambienti di lavoro smart nella struttura ricettiva - Il design di interni post Covid

SMART WORKING: LAVORO PER OBIETTIVI E GESTIONE DEL TEMPO

DURATA: 2 ORE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare la capacità di fissare, condividere e monitorare gli obiettivi, di gestire il tempo nel contesto attuale.

CONTENUTI

Lavorare per obiettivi – La gestione del tempo – Efficienza, efficacia, eccellenza – Riconoscere i "ladri di tempo" – Tempo privato/tempo di lavoro.

CONTENUTI SPECIFICI "SAPER FARE".

1- ACCOGLIENZA NELLA RIPARTENZA: APPROCCIO ALLA PANDEMIA E ANTROPOLOGIA DELL'ACCOGLIENZA (TURISMO RUSSO, CINESE, GIAPPONESE, AMERICANO, EUROPEO, ARABO)

OBIETTIVI

Il corso ha come obiettivo di fornire gli strumenti necessari per accogliere al meglio i clienti stranieri tenendo conto delle diverse sensibilità culturali e antropologiche in funzione della trasmissione del fattore "sicurezza" nel mercato post Covid 19.

CONTENUTI

Come la mascherina cambia il nostro modo di relazionarci con gli altri - Impedimento o più contatto visivo ed emotivo? - Lo sguardo: regole e abitudini al sorriso/L'approccio mentale al sorriso e all'accoglienza.

2- LA GUEST EXPERIENCE AI TEMPI DELLA PANDEMIA: IL CLIENTE NON È UN PAZIENTE – COME ACCOGLIERE IN TEMPO DI COVID 19

OBIETTIVI

Il webinar ha l'obiettivo di affrontare il tema dell'accoglienza nella ripartenza dal punto di vista dell'empatia e della trasmissione delle emozioni tenendo conto del fattore sicurezza

CONTENUTI

Il cliente non è un paziente: Sorriso e procedure certe di guest experience nel rispetto delle regole - Procedure di accoglienza e stile di comunicazione scritta, verbale e paraverbale.

3- ACCOGLIENZA IN TEMPO DI COVID: COME TRASFORMARE OBIEZIONI E PAURE DEGLI OSPITI IN OPPORTUNITÀ PER FARLI DIVENTARE TESTIMONIAL E ATTRARRE NUOVA CLIENTELA

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di conoscere e analizzare i bisogni primari degli ospiti per trasmettere sicurezza, creando fiducia nel personale e nella struttura nell'ottica della trasformazione delle obiezioni o frustrazioni in opportunità.

CONTENUTI

La piramide di Maslow e i bisogni primari – le emozioni intrinseche ed estrinseche – Come creare sicurezza nel personale – Chi domanda comanda: quali domande porre per conoscere la clientela – Come fare squadra per trasmettere sicurezza e accoglienza

4- BRAND REPUTATION: ELEMENTO ESSENZIALE PER DISTINGUERSI E VENDERE A PREZZI PIÙ ELEVATI RISPETTO ALLA MASSA

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di analizzare gli elementi che concorrono a rendere il brand aziendale accattivante e unico e le relative tecniche per fidelizzare la clientela attraverso l'analisi del flusso dei diversi valori aziendali.

CONTENUTI

Cos'è un brand – Come si costruisce un brand e come si sviluppa la sua potenzialità – Come targettizzare un brand in base alla clientela di riferimento – Le skills del brand di successo

5- TURISMI, TARGET E STORYTELLING: TURISMO LGBT, TURISMO SPORTIVO E PET FRIENDLY

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di analizzare e correlare i target per creare esperienze indimenticabili e su misura.

CONTENUTI

Gli errori comunicativi comuni con i target analizzati (online e offline) – Personalizzare l'accoglienza – Lo storytelling efficace – L'empatia

6- DISINTERMEDIAZIONE AL TEMPO DEL COVID 19

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di fornire una panoramica sintetica delle problematiche legate alla disintermediazione, alle sue potenzialità e all'analisi degli elementi aziendali da sviluppare per vendere in maniera diretta.

CONTENUTI

Perché disintermediare: vantaggi e opportunità – La formazione del personale come elemento fondamentale della disintermediazione – Il contatto telefonico, i social e il sito: come approcciare la clientela per la vendita diretta.

7- SALES&REVENUE: SEMINARIO A PIÙ VOCI – CONSIGLI PER LA RIPARTENZA

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di presentare le innovazioni relative al Sales&Marketing nell'ottica di una ripartenza che integra strumenti classici con strumenti innovativi e contemporanei anche attraverso l'esperienza personale di esperti del settore.

CONTENUTI

La fusione del Revenue con il Digital Marketing - Il Sales&Revenue classico: cosa è il Sales&Revenue - Il Sales&Revenue Dinamico - Dalla Programmazione delle attività alla progettazione di nuove strategie

8- BREAKFAST EXPERIENCE AI TEMPI DEL COVID 19: COME STRUTTURARE UNA COLAZIONE VINCENTE E SICURA

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di creare maggiore sicurezza nel personale in modo da trasmetterla agli ospiti e fornire soluzioni e strategie per trasformare il breakfast in un momento per acquisire la fiducia della clientela e farla diventare testimonial della struttura.

CONTENUTI

Responsabilizzazione del team – Gli elementi del breakfast che trasmettono sicurezza – Soluzioni e strategie targettizzate per tipo di contesto – L'importanza della check-list per trasmettere il fattore sicurezza – L'importanza dei prodotti locali e della loro ecosostenibilità – Comunicare e raccontare l'esperienza del breakfast attraverso lo storytelling

9-LA "CULTURA" DELLA PULIZIA, SANIFICAZIONE/DISINFEZIONE AMBIENTALE, DELLE TECNICHE DI INTERVENTO, DELLA PREVENZIONE – CAPI SERVIZIO

OBIETTIVI

Obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti tecnici e operativi per gestire in sicurezza e qualità la pulizia e la sanificazione degli ambienti comuni e delle aree ad uso esclusivo degli ospiti

CONTENUTI

Normativa di riferimento - Procedure per l'analisi degli ambienti - I principali prodotti detergenti/disinfettanti e uso; schede tecniche e schede di sicurezza – Simbologia e schede prodotto - Sistema HACCP - Funzionamento attrezzature manuali e meccaniche - Tecniche di pulizia in ambienti a basso/medio/alto rischio - Tecniche di pulizia in ambito civile e/o industriale - Tecniche di disinfezione - Tecniche di sanificazione - La raccolta differenziata – I rifiuti speciali: classificazione e modalità di smaltimento - La scelta dei DPI.

10- LA "CULTURA" DELLA PULIZIA, SANIFICAZIONE/DISINFEZIONE AMBIENTALE, DELLE TECNICHE DI INTERVENTO, DELLA PREVENZIONE – OPERATIVO

OBIETTIVI

Obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti tecnici e operativi per gestire in sicurezza e qualità la pulizia e la sanificazione degli ambienti comuni e delle aree ad uso esclusivo degli ospiti

CONTENUTI

Normativa di riferimento - Procedure per l'analisi degli ambienti - I principali prodotti detergenti/disinfettanti e specifiche d'uso; schede tecniche e schede di sicurezza – Simbologia e schede prodotto - Sistema HACCP - Funzionamento attrezzature manuali e meccaniche - Tecniche di pulizia in ambienti a basso/medio/alto rischio - Tecniche di pulizia in ambito civile e/o industriale - Tecniche di disinfezione - Tecniche di sanificazione - La raccolta differenziata - I rifiuti speciali: classificazione e modalità di smaltimento - La scelta dei DPI.

CONTENUTI SPECIFICI "SAPER ESSERE".

11- RIPARTIRE CON LA SQUADRA GIUSTA: QUALI RISORSE?

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di analizzare l'impatto del digitale sui modelli organizzativi e di fornire gli strumenti per affrontare la ripartenza con consapevolezza di team e di leadership

CONTENUTI Impatto della rivoluzione digitale sui modelli organizzativi - Modelli gerarchici, a progetto, a matrice. Verso le "social organizations" - Collaborazione e condivisione delle informazioni - Riconoscere e gestire le dinamiche di team

12- AGENDA MENTALE: TIME MANAGEMENT ED EFFICACIA PERSONALE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo insegnare a analizzare il proprio impiego del tempo e a sviluppare la capacità di distinguere l'importanza distinta delle diverse attività

CONTENUTI

La gestione del tempo nel contesto attuale – Efficienza, efficacia, eccellenza – ladri di tempo e come riconoscerli – La matrice del tempo e le attività strategiche – Tempo e relazioni – Tempo e valori.

13- COSTRUIRE LA FIDUCIA: TECNICHE DI TRASFORMAZIONE DEI CONFLITTI E GESTIONE DELLE CRITICHE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di migliorare la consapevolezza dello stile comunicativo proprio dei partecipanti, imparare ad acquisire le principali tecniche di comunicazione assertiva e a leggere le più tipiche dinamiche conflittuali.

CONTENUTI

Rilevanza degli aspetti relazionali e interpersonali – Principali competenze per l'efficacia comunicativa – messaggio e meta-messaggio nella comunicazione – Definizione di conflitto – Gestione del conflitto – tecniche di comunicazione assertiva

14- DALLA PARTE DELLE SOLUZIONI: PROBLEM SOLVING IN SITUAZIONI COMPLESSE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di far riconoscere ai partecipanti il proprio atteggiamento di fronte ai problemi e imparare a definire in modo efficace il problem setting per evitare gli errori più comuni.

CONTENUTI

Atteggiamenti tipici e schemi di pensiero – Locus of control e ambiti di influenza – Problem setting – Analisi delle cause – Automatismi e alternative di pensiero – Il piano d'azione e la concretizzazione delle soluzioni.

15- TROVARE IL PROPRIO CENTRO: GESTIONE DELLO STRESS E DELL'EMOTIVITÀ

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di migliorare la consapevolezza delle principali fonti di stress e imparare a riconoscere i propri automatismi e schemi di risposta alle situazioni.

CONTENUTI

Definizione di stress ed emozioni – cambiamenti nel contesto e principali fonti di stress – Gestione del cambiamento e resilienza – Stress e categorie interpretative della realtà – Tecniche di gestione dell'emotività.

16- RE-START: AFFRONTARE E GESTIRE LA RIPARTENZA

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di analizzare le cause della contemporanea incertezza generale e i migliori approcci individuali e di team per coinvolgere i dipendenti e soddisfare le esigenze dei clienti

CONTENUTI

Come affrontare le incertezze: metodi di approccio – Clienti e dipendenti: empatia e flessibilità – Il team e la gestione delle crisi - Smart working e risorse digitali

17- INTELLIGENZA COLLABORATIVA: LAVORO DI SQUADRA E AMBIENTI DIGITALI

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di migliorare la capacità personale di condividere le informazioni e di orientarsi verso le "social organizations".

CONTENUTI

Impatto della rivoluzione digitale sui modelli organizzativi – Modelli gerarchici – Collaborazione e condivisione delle informazioni - -Riconoscere e gestire le dinamiche del team – Ascolto, motivazione e coinvolgimento.

18- EMERGENZE: GESTIRE LE EMOZIONI, GESTIRE LA SITUAZIONE

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di favorire la consapevolezza di sé e del proprio metodo di gestire le emozioni per riconoscere e sviluppare la propria resilienza.

CONTENUTI

Le emozioni e la consapevolezza di sé – Le emergenze e la resilienza – Comunicare le emozioni – Gestire le situazioni di crisi

19- GUARDARE AVANTI: AUTOMOTIVARSI AD APPRENDERE IN CONTESTI DI INCERTEZZA

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di introdurre i partecipanti all'importanza dell'automotivazione, i fattori che la determinano e le sue applicazioni pratiche in contesto professionale e personale

CONTENUTI

Definizione di automotivazione – Il cambiamento e il carattere – Quali benefici da questa abilità – Le 3 regole della motivazione – Gli indicatori dello stato motivazionale – L'ottimismo funzionale e il dialogo interno.

20- CRESCITA PERSONALE: I CAMBIAMENTI E GLI OBIETTIVI

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di introdurre i partecipanti all'importanza della crescita personale e del saper accogliere i cambiamenti come strumento per potenziare il fare e il saper fare

CONTENUTI

Il cambiamento migliorativo – I benefici esistenziali e i vantaggi concreti – la filosofia del Kaizen – La filosofia, le scienze umane e le neuroscienze – La gestione dei conflitti - Il problem solving – La gestione del tempo – L'autoanalisi.

21- REVENUE EMOTIVO: EMOZIONI AL SERVIZIO DELLA VENDITA

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di presentare le innovazioni legate al metodo del Revenue Emotivo e la sua applicazione pratica nella ripresa delle attività post Covid 19.

CONTENUTI

I 10 indicatori del revenue emotivo – Performance, comunicazione, leadership e vision – Le emozioni e la vendita – L'empatia nella vendita

22- PERSONAL BRANDING E LINKEDIN

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di introdurre i partecipanti alle tecniche di personal branding e all'uso professionale di LinkedIn per aumentare la personal reputation

CONTENUTI

Brand e personal branding – Fare di sé un prodotto e sapersi vendere -Il curriculum – LinkedIn e il profilo personale – Come essere accattivanti ma professionali – Contenuti e come scriverli – Le immagini e i video

TUTTI I CORSI SI SVOLGERANNO IN MODALITÀ WEBINAR SU PIATTAFORMA DIGITALE ZOOM.

PER ISCRIVERTI SEGUI QUESTO LINK: <https://forms.gle/v8iYM4h67jYsiz3W9>

PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI:

Ente Bilaterale Turismo del Lazio

Dipartimento Formazione:

Responsabile dipartimento formazione: Francesca Sofia

Coordinamento e segreteria di formazione: Ivan Errani - Cristiana Tito

Tel : +39 06 48907020

Email : formazione@ebtl.it

Web : www.ebtl.it