



INFORMATICA

TITOLO

DURATA

**MICROSOFT EXCEL PER L'ORGANIZZAZIONE,
IL CALCOLO E L'ANALISI DEI DATI AZIENDALI**

12 ORE

OBBIETTIVI: Obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti base per conoscere e saper utilizzare Microsoft Excel, partendo dalle operazioni più semplici. Come digitalizzare le attività lavorative che ci accompagnano ogni giorno.

CONTENUTI: Overview di Excel e del tab home, Formattazione, stili, temi. Formule di base (MEDIA, SOMMA, MAX). Tab inserisci: grafici, caselle di testo, forme. Intervalli denominati. Funzionalità di supporto (stampa, proteggi, layout). Esercizio di recap e ripasso. Tab dati: convalida dati, rimuovi duplicati. Formule medie sulle date e sulle stringhe. Formule avanzate, CERCA.VRT e SOMMA.PIU.SE, trascinamento e referenze. Esercizio di ripasso.



LINGUE

TITOLO

DURATA

LET'S TALK TOGETHER

4 INCONTRI ON-LINE DA 1,30 ORE

OBBIETTIVI: L'obiettivo della formazione è un allenamento ai suoni e alla conversazione in lingua secondo il livello posseduto.

CONTENUTI: La formazione on-line prevede un collegamento con massimo 4 allievi con un docente. Le conversazioni saranno massimo di due ore ed avranno un tema centrale. Le lezioni permetteranno un allenamento nelle competenze linguistiche e un miglioramento del livello di conversazione.

**Lingue: INGLESE – FRANCESE – SPAGNOLO – TEDESCO - RUSSO – CINESE - GIAPPONESE
PORTOGHESE - ITALIANO**



LA COMUNICAZIONE

TITOLO

DURATA

**ACCOGLIENZA DOPO IL COVID: ANTROPOLOGIA DELL'ACCOGLIENZA
TURISMO ASIATICO, AMERICANO, EUROPEO, ARABO**

4 ORE

OBBIETTIVI: 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.

PILLOLE DI DIZIONE: USARE LA VOCE PER ACCOGLIERE E COMUNICARE

9 ORE

OBBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di conoscere le regole per rendere la voce uno strumento di comunicazione. Esporre chiaramente per aumentare le performance espressive e comunicative.

CONTENUTI: Le principali regole di dizione – La lettura ad alta voce – I difetti di pronuncia lievi: come riconoscerli e come affrontarli – Esercitazioni specifiche per il settore turistico e dell'accoglienza – Esercizi con il metronomo per eliminare le inflessioni dialettali.

PARLARE IN PUBBLICO

15 ORE

OBBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di conoscere le migliori strategie per parlare in pubblico attraverso l'uso della voce e le migliori tecniche di gestione della componente emotiva.

CONTENUTI: La centratura sull'interlocutore - Il controllo del trasferimento del messaggio - Il contenimento dell'ansia; L'ascolto, la verifica, la ristrutturazione - Mantenere l'attenzione e suscitare partecipazione - Utilizzare il doppio registro formale/personalizzato - Parlare per immagini, gli esempi - Lo storytelling - La condivisione degli obiettivi - Anticipare le obiezioni e suscitare motivazione - Ottenere consenso/essere efficace - La percezione reciproca tra sé e i propri interlocutori - Il contenimento dell'ansia in situazioni di alta visibilità - Il mantenimento dell'attenzione - Suscitare motivazione - Ottenere consenso. La platea - Il pitch - Lo storytelling - La multimedialità - La gestione di un dibattito - La gestione dei contatti con i media.



**SALES & MARKETING
E DIGITAL MARKETING**

TITOLO

DURATA

SOCIAL MEDIA&DIGITAL MARKETING

18 ORE

OBBIETTIVI: Obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti per comprendere l'importanza e le strategie più efficaci di Digital Marketing per sapersi orientare tra le diverse tecniche e le migliori pratiche per aumentare il business e attrarre più clienti.

CONTENUTI: Cosa è un piano di marketing – Gli obiettivi – Il monitoring e tracciamento dati del piano – Approfondimento e targeting dei clienti – Posizionamento aziendale – Pianificazione dei contenuti – Piano Media – Definizione del budget - Esercitazione - Analisi della situazione tipo – Il processo che guida il cliente – Analisi dei competitor – Strategie per ottenere risultati – La scelta degli strumenti – Il monitoraggio – L'analisi dei dati.

INSTAGRAM PER LA PROMOZIONE DI AZIENDE TURISTICO-ALBERGHIERE

9 ORE

OBBIETTIVI: Il corso ha come obiettivo quello di rendere più efficace l'utilizzo di Instagram. Le nuove funzionalità, l'uso dei contenuti visivi e le stories. Le interazioni con clienti, opinion leader e influencer.

CONTENUTI: Il ruolo delle immagini ai tempi dei social network - Gli elementi di Instagram - Funzioni da conoscere - Foto, video, stories: i formati migliori - Concetti e Strumenti - Follower & Community su Instagram - Hashtag e geotag per dare visibilità al proprio profilo - Instagram per l'e-commerce - Strumenti per l'analisi – Strategie - Pianificazione e promozione del profilo - Instagram Stories - Instagram Live -Instagram TV - Instagram Ads.

L'INTERAZIONE SOCIAL E LA GESTIONE DEI PROFILI AZIENDALI

6 ORE

OBBIETTIVI: Il corso ha come obiettivo quello di dare ai partecipanti gli strumenti per gestire al meglio l'interazione social. Follower, clienti e organizzazioni, gestione funzionale della reputazione aziendale e della propria social media policy.

CONTENUTI: L'interazione social e la sua importanza – La gestione dei commenti (positivi o negativi): cosa scrivere e come scrivere – Parole, frasi ed espressioni da evitare quando si interagisce professionalmente sui social – Like ed apprezzamenti.

FOTOGRAFIA E GRAFICA CON LO SMARTPHONE PER IL TURISMO

9 ORE

OBBIETTIVI: Il corso ha come obiettivo quello di trasmettere ai partecipanti le conoscenze per utilizzare al meglio strumenti gratuiti messi a disposizione dalle migliori App per realizzare foto professionali e usarle per campagne di comunicazione e di marketing aziendale.

CONTENUTI: Regole di visual pubblicitari – L'ordine dell'immagine – La brand identity – Modelli e temi - Personalizzazioni – Inserimento del logo aziendale – Animazioni – Esportazione e condivisione.

PROFIT MANAGEMENT ALBERGHIERO E MARKENUE®

10 ORE

PROFIT MANAGEMENT ALBERGHIERO 6 ORE

MARKENUE® 4 ORE

OBBIETTIVI: Obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti una panoramica sulle potenzialità e le applicazioni del Profit Management e del Markenue® nello sviluppo dell'immagine aziendale.

CONTENUTI: Profit Management: percorso, utilità e applicazioni – Cambiamenti e opportunità di un settore dal 13% di PIL – Come competere nei nuovi scenari internazionali – Come organizzare uno staff performante e legarlo al Brand – Standard qualitativi per il potenziamento del rapporto risorsa/ospite – I 4 pilastri del Management: analisi, pianificazione, programmazione, controllo – Aumentare i ricavi con il Profit Management – Ridurre i costi con il Profit Management – Il sistema USDALI a supporto concreto del Profit Management – Il Profit Management nel reparto Food&Beverage – MARKENUE®: percorso, utilità e applicazioni – Analisi e costruzione del prezzo – Strategie di vendita integrata: applicare il Markenue® con efficacia e risultati – L'importanza del Revenue Management nel Profit Management – Best Practices di Marketing e Revenue Management – Utilizzare gli strumenti a disposizione per migliorare immagine e profitti – la Brand Reputation come strumento di analisi del target e per il miglioramento dell'organizzazione interna.



FOOD&BEVERAGE

TITOLO

DURATA

PERCORSO FOOD&BEVERAGE MANAGER

Intero percorso/ 42 ORE

| | |
|---|--------|
| IL MONDO DELLA RISTORAZIONE | 6 ORE |
| F&B CONTROL COST | 9 ORE |
| LA STAFF GUIDE | 3 ORE |
| IL BUDGET DELLA RISTORAZIONE E IL CONTROLLO DI GESTIONE | 12 ORE |
| IL SISTEMA DEGLI ACQUISTI E LA GESTIONE DEL MAGAZZINO | 6 ORE |
| CENNI DI MARKETING | 6 ORE |

OBBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di introdurre al ruolo del F&B MANAGER. Il discente avrà l'opportunità di conoscere tutti gli ambiti che sono trattati nello svolgimento della professione. Ambito economico, relazionale e gestionale.

CONTENUTI: Analisi delle diverse tipologie di locali e stile di servizio – Analisi degli organigrammi e delle funzioni dei vari dipartimenti in vari contesti – Il ruolo del Food&Beverage Manager – Il Food Cost, questo sconosciuto! – Food Cost passivo – Food Cost attivo – Food Cost primo: metodi di realizzazione ed applicazione – Il Food Cost sotto controllo – Dal Food Cost al prezzo di vendita – Introduzione all'ingegneria del menù – Inquadramento del personale e costo nel CCNL turismo – Calcolo del fabbisogno per coprire le turnazioni – Calcolo del livello di servizio e adeguamento del numero di persone – Il punto di pareggio e la sua applicazione – le diverse classificazioni dei costi – Il budget: a cosa serve e come si realizza – Strumenti del controllo di gestione – Analisi di alcuni indici di performance – La logistica dei fornitori – La gestione del magazzino – Il Daily Run Sheet – La gestione FIFO LIFO e il costo primo – la scelta di un fornitore – Il turnover di magazzino – La nascita del marketing 1.0 – Evoluzione del marketing – Il ciclo di vita di un prodotto – Il marketing mix – Il Customer Satisfaction Index – Il New Positioning – Focus sui social media e la loro gestione in ambito ristorativo.

BREAKFAST EXPERIENCE: COME STRUTTURARE UNA COLAZIONE VINCENTE E SICURA 6 ORE

OBBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di valorizzare la breakfast experience attraverso l'analisi del servizio e della percezione del fattore di rischio nei diversi target di clientela.

CONTENUTI: Responsabilizzazione del team – Gli elementi della 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.

CONOSCERE E ABBINARE I VINI DEL TERRITORIO DEL LAZIO 8 ORE

INTRODUZIONE E TECNICHE DI SERVIZIO 2 ORE
I VINI DEL TERRITORIO DEL LAZIO 6 ORE

OBBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di introdurre alla conoscenza delle cantine laziali. Il discente avrà l'opportunità di conoscere e sapere abbinare i vini del territorio.

CONTENUTI: Vino: definizione delle tipologie – Come leggere l'etichetta di una bottiglia – Principali tecniche di produzione – Presentazione del vino a tavola – Servizio del vino – La degustazione del vino – Come abbinare un vino – I vini del territorio del Lazio – I vini del Lazio del nord – I vini del Lazio del centro – I vini del Lazio del sud – Interventi di professionisti del settore e di responsabili di cantine rappresentative.

CAMERIERE DI SALA: QUALITÀ DEL SERVIZIO E TECNICHE DI LAVORO 18 ORE

OBBIETTIVI: Obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti una panoramica sulle tecniche di servizio, sulle mansioni del ruolo, sulla vendita al cliente e sulle tipologie di menù con un occhio in particolare alla situazione pandemica.

CONTENUTI: Le nuove tendenze nella ristorazione - Gli stili alimentari - Ad ognuno il suo pasto: esigenze religiose, esigenze di salute, intolleranze, etc. - Il bon ton dell'accoglienza - Le tecniche di servizio: Breakfast, Lunch & Dinner, all'inglese, alla francese, al piatto, al guéridon, a buffet - La mise en place: il tovagliato, la posateria, le porcellane, i bicchieri, la preparazione del tavolo - Il menu e le sue tipologie: Menu Engineering, à la table d'hôte, à la carte, degustazione, fisso, a tema - La presentazione dei piatti: come comunicare e valorizzare i prodotti, tecniche di storytelling, tecniche di vendita.

IL CAFFÈ NEL MONDO 4 ORE

OBBIETTIVI: Obiettivo del corso è quello conoscere il mondo del caffè, dalla tradizione italiana agli usi nel mondo.

CONTENUTI: Accenni di storia e botanica del caffè – Le diverse metodologi di estrazione e tosatura per una tazza profumata e limpida. L'acqua elemento imprescindibile. La cultura del caffè nel mondo.



AGENZIE DI VIAGGI
TOUR OPERATOR

TITOLO

DURATA

CORSO BASE PER BANCONISTI AGENZIE DI VIAGGI E TOUR OPERATOR PARTITE IVA E AMMINISTRAZIONE

9 ORE

OBBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di aggiornare e formare il personale di banco di Agenzie di Viaggi sulla componente amministrativa/contabile e di gestione I.V.A.

CONTENUTI: I.V.A. nelle agenzie - ordinaria e 74 ter pacchetti e servizi turistici - Fattura elettronica - Corrispettivi telematici - Quadratura di cassa giornaliera.

CORSO ECOMMERCE: ASPETTI CONTABILI, CIVILISTICI E FISCALI

9 ORE

OBBIETTIVI: Il corso, rivolto alle aziende operanti on-line, ha l'obiettivo di aggiornare e formare l'agente di viaggi, il professionista ed il personale agli aspetti contabili, civilistici e fiscali della vendita di viaggio on-line.
CONTENUTI: Aspetti contabili e civilistici del commercio elettronico - Aspetti fiscali del commercio elettronico indiretto - Aspetti fiscali del commercio elettronico diretto.



SOFT SKILLS PER IL TURISMO

| TITOLO | DURATA |
|---------------|---------------|
|---------------|---------------|

| | |
|---|--------------|
| DALLA PARTE DELLE SOLUZIONI: PROBLEM SOLVING IN CONTESTI COMPLESSI | 6 ORE |
|---|--------------|

OBBIETTIVI: 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.

| | |
|--|--------------|
| EMERGENZE: GESTIRE LE EMOZIONI, GESTIRE LA SITUAZIONE | 6 ORE |
|--|--------------|

OBBIETTIVI: 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.

| | |
|---|--------------|
| AGENDA MENTALE: TIME MANAGEMENT ED EFFICACIA PERSONALE | 6 ORE |
|---|--------------|

OBBIETTIVI: 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.

| | |
|---|--------------|
| GUARDARE AVANTI: AUTOMOTIVARSI AD APPRENDERE NELL'INCERTEZZA | 6 ORE |
|---|--------------|

OBBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di introdurre i partecipanti all'importanza dell'automotivazione, i fattori che
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.



LE COMPETENZE PER TUTTI

| TITOLO | DURATA |
|---------------|---------------|
|---------------|---------------|

| | |
|----------------------|--------------|
| LA BUSTA PAGA | 9 ORE |
|----------------------|--------------|

OBBIETTIVI: Obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti per comprendere le principali voci indicate in una busta paga.
CONTENUTI: Cos'è una busta paga - Quali sono gli elementi principali della busta paga - Prelievo contributivo e fiscale – Aggiunta di famiglia – Ferie e ROL – Livelli contrattuali – Ad personam – Scatti di anzianità.

PERSONAL BRANDING E LINKEDIN

6 ORE

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 come scriverli – Le immagini e i video.

IL CURRICULUM EFFICACE

3 ORE

OBIETTIVI: Il corso ha come obiettivo quello di dare ai partecipanti le nozioni fondamentali sulla redazione di un curriculum efficace, comprensibile, adatto ai contesti in cui viene presentato e che sappia esaltare capacità, conoscenze e attitudini.

CONTENUTI: Come costruire un CV efficace: introduzione – I diversi modelli di CV – Come adattare il CV al contesto e alla posizione - L'importanza dell'aspetto grafico – Cosa scrivere sempre e cosa non scrivere mai in un CV - La lettera di presentazione.



FOCUS TEMATICI

TITOLO

DURATA

REVENUE EMOTIVO: EMOZIONI AL SERVIZIO DELLA VENDITA

6 ORE

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.

PRIVACY E SOCIAL NETWORK

3 ORE

OBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di informare i partecipanti circa la normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali relative alla gestione di profili social aziendali.

CONTENUTI: GDPR 679/2016 - Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali - La società dell'informazione e l'accesso da parte degli utenti - Social privacy. Come tutelarsi nell'era dei social network - I dati Personali trattati tramite i social: le piattaforme di messaggistica sociale istantanea - L'interazione con i dispositivi portatili: smartphone e di altri strumenti come tablet e phablet, o le cosiddette "tecnologie indossabili" come occhiali e orologi "intelligenti" - Le trappole della rete nell'utilizzo delle opportunità offerte dal mondo digitale Rete. Le false identità, le fake news, il sexting, il cyberbullismo.

LA PROTEZIONE DEI DATI E LA CYBER SECURITY IN AZIENDA AMMINISTRATORI E PROPRIETARI

9 ORE

OBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di informare i partecipanti circa la normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali, sulle diverse figure coinvolte nel processo, sugli adempimenti e le sanzioni.

CONTENUTI: GDPR 679/2016 – ambito di applicazione territoriale - I problemi del trasferimento extra EU dei dati personali - Finalità del Regolamento Europeo - I trattamenti dei dati personali - I dati Personali – Differenza tra i dati personali comuni e quelli particolari e/o giudiziari - Gli Istituti Cardine del GDPR: Informativa e Consenso - La base giuridica di un trattamento - I Soggetti Individuati e Individuabili Interni ed Esterni - La Legittimazione e la Responsabilizzazione dei Soggetti Interni e Esterni - I diritti degli interessati, evoluzione giuridica - I Data Base Aziendali e la loro regolarizzazione - Il Trattamento dei dati ai fini Contabili – Amministrativi - Il trattamento dei dati dei clienti: Analisi dei Rischi sul Trattamento dei Dati - Il Trattamento dei Dati dei Dipendenti, i Dati Sensibili - La violazione del divieto del controllo a distanza dei lavoratori (art 4 lex 300/70) - Gli Impianti di Video Rilevazione – Registrazione - La connessione a Internet dei dipendenti - Le Sanzioni previste dalla Normativa Vigente.

**LA PROTEZIONE DEI DATI E LA CYBER SECURITY IN AZIENDA
FIGURE DI COORDINAMENTO**

6 ORE

OBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di informare i partecipanti circa la normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali, sulle diverse figure coinvolte nel processo, sugli adempimenti e le sanzioni.

CONTENUTI: Il GDPR 679/2016 – ambito di applicazione territoriale - Finalità del Regolamento Europeo - I trattamenti dei dati personali - I dati Personali – Differenza tra i dati personali comuni e quelli particolari e/o giudiziari - Gli Istituti Cardine del GDPR: Informativa e Consenso La base giuridica di un trattamento - I Soggetti Individuati e Individuabili Interni ed Esterni - I diritti degli interessati - I Data Base Aziendali - Il Trattamento dei dati ai fini Contabili – Amministrativi - Il trattamento dei dati dei clienti - Analisi dei Rischi sul Trattamento dei Dati - Caso Modalità Manuali – esempi pratici e procedure per evitare errori, distruzione dei dati, dispersione, diffusione non autorizzata - Caso modalità informatiche – il cyber risk – l'evoluzione dei virus - Le Misure di Sicurezza.



**FOCUS
DONNE E TURISMO**

TITOLO

DURATA

EMPOWERMENT FEMMINILE

6 ORE

OBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di far appropriare le partecipanti degli strumenti per conquistare la consapevolezza di sé come donna, accrescere l'autonomia e il controllo delle proprie scelte di vita.

CONTENUTI: Empowerment e come accedere al proprio potere interiore – Autenticità e valore della differenza di genere – Autonomia e come potenziare le proprie capacità e le strategie di miglioramento strategico.

IDENTITÀ PROFESSIONALE FEMMINILE

6 ORE

OBIETTIVI: Il corso ha l'obiettivo di costruire con le partecipanti gli elementi fondanti della Identità professionale delle donne in questa fase di grandi cambiamenti - introdurre alla costruzione della propria Vision.

CONTENUTI: Gli elementi distintivi dell'Identità Professionale delle donne e degli uomini, come superare gli stereotipi che bloccano le donne e ne ostacolano l'affermazione – Il pensiero strategico e come investire su di sé.

I corsi si svolgeranno sia in modalità webinar su piattaforma digitale Zoom che in presenza.

Sarà nostra cura informare gli iscritti e le iscritte sulla modalità di erogazione dei singoli corsi.

- ISCRIVITI QUI -

Per ulteriori informazioni e iscrizioni:

Ente Bilaterale Turismo del Lazio - Dipartimento Formazione

Responsabile Dipartimento Formazione: Francesca Sofia

Coordinamento e segreteria di formazione: Ivan Errani e Cristiana Tito

Tel: +39 06 48907020

Email: formazione@ebtl.it

www.ebtl.it