

CITTA' ACCOGLIENTI SOSTENIBILI E CONNESSE: COMPETENZE PER UN SISTEMA INTEGRATO DI SERVIZI COMMERCIALI, TURISTICI E RISTORATIVI



- **TURISMO E RISTORAZIONE**
- **DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**
- **SERVIZI ALLA PERSONA**

Operazione RIF.PA 2023-19485/RER CITTA' ACCOGLIENTI SOSTENIBILI E CONNESSE: competenze per un sistema integrato di servizi commerciali, turistici e ristorativi
approvata con Delibera di Giunta Regionale n. 1379/2023 del 07/08/2023 e cofinanziata con risorse del Fondo sociale europeo Plus Finanziamento in regime di De Minimis ai sensi del Regolamento (UE) n. 1407/2013

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE, DALL'ACCOGLIENZA ALLA VENDITA

Il corso favorisce l'acquisizione di capacità utili ad affrontare le sfide nel settore dei servizi alle persone: saranno in grado di distinguersi dalla concorrenza, di migliorare la customer satisfaction e di promuovere la fidelizzazione dei clienti in un mercato sempre più esigente e competitivo.

Contenuti di massima

- Come sono cambiati i bisogni e i desideri dei clienti/turisti
- Atteggiamento proattivo e reattivo nella comunicazione
- Come sviluppare l'empatia verso i clienti
- Il ciclo della relazione: pre, core e post experiences
- Cross-selling, up-selling e gestione fidelity card tramite CRM
- Fidelizzazione del cliente
- Customer care e Customer Satisfaction
- L'informazione diffusa
- Testimonianze significative e analisi di casi

Durata

24 ore

Attestato rilasciato

Attestato di frequenza

Numero partecipanti

Minimo 8 persone.

Destinatari

Il progetto si rivolge a IMPRENDITORI, LIBERI PROFESSIONISTI e FIGURE CHIAVE operanti nella filiera turistica e, in particolare, nell'ambito dei SERVIZI RICETTIVI (Hotel, Alberghi, Motels, Campeggi, Residenze della salute / beauty farm, Strutture ricettive extralberghiere, Villaggi turistici, Rifugi, ecc.). I partecipanti potranno essere titolari/soci, collaboratori familiari, consulenti e liberi professionisti nonché dipendenti. Il ruolo gestito dai partecipanti in impresa implica il possesso di competenze relative alla filiera turistica, propedeutiche all'apprendimento delle nuove tecniche.

Criteria di accesso al percorso:

Dopo una prima fase di informazione / promozione tesa a far conoscere il corso e i suoi macro-obiettivi, seguirà una fase di contatto con i diretti interessati volta a definire, in funzione della domanda di competenze, delle specificità del ruolo esercitato e delle imprese di provenienza, la progettazione di dettaglio.

I partecipanti, una volta condivisi gli obiettivi formativi, prenderanno parte alla formazione congiuntamente (edizioni interaziendali). Prima della partenza del corso si effettuerà l'accertamento dei requisiti formali (mediante autocertificazione verificata a campione). Nel caso in cui il numero di domande superi i posti disponibili per un'ottimale realizzazione del corso (di norma 12), i candidati idonei saranno inseriti in edizioni successive rispettando l'ordine di arrivo delle domande di iscrizione, fino esaurimento delle risorse disponibili.

Ente di formazione

Cescot Ravenna Srl
Piazza Bernini 7 - Ravenna (RA) 48124

Sede di realizzazione

Cescot Ravenna Srl
Piazza Bernini 7 - Ravenna (RA) 48124
Le lezioni si svolgeranno in parte in presenza

Costo

La partecipazione al corso 2023-19485/RER/8 è gratuita in quanto il percorso è cofinanziato dal Fondo sociale europeo Programma FSE Plus 2021-2027 della Regione Emilia-Romagna.

Modalità di svolgimento

Seminario intensivo organizzato su 3 giornate

Modalità di iscrizione

Per essere informati sulle partenze e le modalità di iscrizione consultare il sito www.cescot.emilia-romagna.it

PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Referente: Arianna Bilotti
Tel: 0544/292786
Email: abilotti@cescotravenna.it
www.cescotravenna.it