



Camera di Commercio
Como



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Corsi formativi sulla cortesia e l'ospitalità come arte del turismo

LUGLIO 2010
VILLA DEL GRUMELLO
Via per Cernobbio 11 – Como

"Ci troviamo dinnanzi ad un'evoluzione del sistema dell'accoglienza, sono certo che l'unico caposaldo è la cura del cliente. Con questi corsi vogliamo instillare a tutti gli operatori l'attenzione e la premura del vero fulcro del sistema turistico.....il cliente"

*Andrea Camesasca
Componente Giunta camerale, settore turismo*

La Camera di Commercio di Como in collaborazione con Isnart, propone un ciclo di tre incontri per la formazione degli albergatori e dei ristoratori.

LA PARTECIPAZIONE E' GRATUITA e verrà rilasciato un attestato di frequenza.

I corsi saranno tenuti il **5, 12 e 19 luglio 2010, presso**

**VILLA DEL GRUMELLO - Via per Cernobbio 11, Como
dalle 14.30 alle 18.30**

Le iscrizioni saranno accolte fino al 28 giugno 2010 e verranno ammesse le prime 25 richieste di adesione.

Di seguito il programma dettagliato dei corsi e la scheda di partecipazione.

Programma:

FORMAZIONE PER ALBERGHI

MODULO 1

Lunedì 5 luglio 2010 - dalle ore 14.30 alle ore 18.30

Docente: Monica Basile

“Reception un mondo a parte”

- *la telefonata*
- *accogliere il cliente*
- *interpretare i segnali del cliente*
- *gestire il cliente insoddisfatto*
- *far tornare in albergo il cliente insoddisfatto*
- *laboratori e simulazioni di gestione di clienti insoddisfatti*
- *l'ordine: la gestione e l'archiviazione*
- *problem solving*
- *gestione dello stress*
- *rapporti assertivi con il personale*

MODULO 2

Lunedì 12 luglio 2010 – dalle ore 14.30 alle ore 18.30

Docente: Monica Basile

“Strategie di Web Marketing”

- *identificare i propri punti di forza*
- *interpretare ed usare i segnali che provengono dai clienti*
- *analizzare la concorrenza*
- *come differenziarsi rispetto alla concorrenza*
- *strategie di comunicazione e vendita sul sito web*
- *booking on line*
- *B.I.R.*
- *sistemi per migliorare l'efficienza e la competitività*
- *incrementare le vendite on line*
- *laboratori ed esercizi pratici per consolidare gli apprendimenti*

FORMAZIONE PER RISTORATORI

MODULO 3

Lunedì 19 luglio 2010 - dalle ore 14.30 alle ore 18.30

Docente: Luciano Sbraga

“Il Ristorante oggi”

- *capire l'evoluzione dei gusti*
- *il Brunch come allestirlo*
- *gestione dei costi*
- *il cliente al centro dell'attenzione*
- *laboratori ed esercizi pratici per consolidare gli apprendimenti*

PER INFORMAZIONI

VIA PARINI 16 22100 COMO
TEL. 031 256346 – FAX 031 256517
e mail: promozione@co.camcom.it