

**Addetto all'accoglienza turistica con lingua inglese
Matera dal 25/02/2019 al 27/03/2019**

Obiettivi dell'intervento formativo: il corso mira a formare una figura professionale con competenze in ambito dei servizi di promozione e accoglienza turistica in grado di accogliere i clienti fornendo loro in maniera chiara e precisa tutte le informazioni di cui avranno bisogno, utilizzando anche la terminologia tecnica e professionale della lingua inglese.

ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO**MOD. I - ACCOGLIENZA TURISTICA****16 ore**

(16 h teoria)

Accoglienza turistica

Itinerario turistico

Identificazione di servizi, strutture e ruoli all'interno della struttura ricettiva

Tipologie di soggiorno e sistemazione

Interazione telefonica e via email

MOD. III - CODICE DI COMPORTAMENTO E IMMAGINE PERSONALE**24 ore**

(16 h teoria, 8 h pratica)

Norme di comportamento ed interazione con la clientela

Galateo

Accoglienza

Gentilezza e cortesia

Apprendimento della terminologia tecnica di settore

Il valore dell'immagine personale

La gestione della propria immagine

Portamento

Norme igieniche e cura della propria persona

Per la parte pratica si indicano di seguito:

METODOLOGIE: esercitazioni / esposizioni teoriche

STRUMENTI: role play

MOD. IV - TECNICHE DI COMUNICAZIONE RIVOLTE ALLA CLIENTELA**24 ore**

(16 h teoria, 8 h pratica)

Principi di comunicazione interpersonale

Tecniche di comunicazione efficace

Approcci e dinamiche del gruppo di lavoro

Processo decisionale e programmazione del lavoro

Sviluppo di capacità di problem solving

La gestione delle situazioni difficili

La gestione delle obiezioni

La gestione dei reclami

**Addetto all'accoglienza turistica con lingua inglese
Matera dal 25/02/2019 al 27/03/2019**

Per la parte pratica si indicano di seguito:

METODOLOGIE: esercitazioni / esposizioni teoriche

STRUMENTI: role play

MOD. V - LA GESTIONE DEL CLIENTE**24 ore**

(16 h teoria, 8 h pratica)

La prima impressione

Informazioni al cliente e consegna delle chiavi

Il trattamento dei dati personali: la banca dati dei clienti

Cenni alla salute del cliente: sicurezza e primo soccorso

La conclusione del soggiorno

La ricerca di un feedback

Per la parte pratica si indicano di seguito:

METODOLOGIE: esercitazioni / esposizioni teoriche

STRUMENTI: simulazione sulla gestione del cliente nelle varie fasi di soggiorno del turista

MOD. VI - LINGUA INGLESE: GRAMMATICA**16 ore**

(8 h teoria, 8 h pratica)

Il nome; L'articolo; Il plurale. I numerali e i non numerali.

I verbi ausiliari : to be, to have, to do. Formazione della frase interrogativa, negativa, interrogativa negativa.

I pronomi personali soggetto e oggetto, i riflessivi, gli indefiniti, i relativi.

I partitivi; I distributivi. Much e Many.

Le domande: what, when, who, which, where, how, how much, how many

L'aggettivo: i possessivi, i dimostrativi, i numerali

Le preposizioni: luogo, tempo, movimento

I verbi: regolari ed irregolari, attivi e passivi, I tempi: present simple, present continuous, present perfect, past simple, future con will. present continuous e to be going to.

Gli avverbi di frequenza, di durata, di tempo determinato e di modo

I verbi modali ; Il condizionale

Phrasal verbs ricorrenti nelle espressioni idiomatiche più comuni

Discorso diretto e indiretto

Per la parte pratica si indicano di seguito:

METODOLOGIE: esercitazioni / esposizioni teoriche

STRUMENTI: flash cards, ascolto, lettura

MOD. VII - LINGUA INGLESE: LA FONETICA**16 ore**

(8 h teoria, 8 h pratica)

L'alfabeto

Illustrazione dei simboli fonetici convenzionali

**Addetto all'accoglienza turistica con lingua inglese
Matera dal 25/02/2019 al 27/03/2019**

I segni grafici per i "suoni intermedi"
Suoni vocalici
Suoni consonantici
Regole di pronuncia
Gli organi del linguaggio
L'aspetto fisiologico
La struttura grammaticale
Ritmo ed inflessione
Intonazione e accentuazione
Suoni segmentali
Esercitazioni di dettatura e comprensione
Esercizi di lettura

Per la parte pratica si indicano di seguito:
METODOLOGIE: esercitazioni / esposizioni teoriche
STRUMENTI: dispense ascolto

MOD. VIII – CONVERSAZIONE IN INGLESE**16 ore**

(8 h teoria, 8 h pratica)

Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi
Come prepararsi a fare una telefonata in inglese
Ricevere telefonate e prendere messaggi
Chiedere e dare chiarimenti
Fissare appuntamenti per telefono
Risolvere problemi
Concludere una comunicazione telefonica
Mail
La conversazione

Per la parte pratica si indicano di seguito:
METODOLOGIE: esercitazioni / esposizioni teoriche
STRUMENTI: role play, conversazioni in lingua, ascolto

MOD. IX – ACCOGLIENZA TURISTICA IN INGLESE**16 ore**

(8 h teoria, 8 h pratica)

Conoscenza del vocabolario del settore turistico
Descrizione di servizi e di luoghi (monumenti, città e capolavori artistici)
Scrittura di lettere commerciali per prenotazioni e richieste di informazioni
Simulazioni di possibili situazioni lavorative in ambito turistico
Conoscenze in ambito storico-artistico locale in lingua inglese
Formulazione ed esposizione di itinerari d'interesse turistico – culturale in lingua tedesca in ambito locale
Esercitazioni

**Addetto all'accoglienza turistica con lingua inglese
Matera dal 25/02/2019 al 27/03/2019**

Per la parte pratica si indicano di seguito:

METODOLOGIE: esercitazioni / esposizioni teoriche

STRUMENTI: role play, conversazioni in lingua, ascolto e lettura

MOD. X - SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO **4 ore**

(4 ore di teoria)

Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro - Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 comma 1 e 2, del D. Lgs. 81/08 correttivo 106/09 e dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011

MOD. XI - DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI **4 ore**

(4 ore di teoria)

Contenuti standard Allegato 12 Vademecum Forma.Temp

Attestato rilasciato: Attestazione di Frequenza

Durata del progetto:	Orientamento ore:	0
	Teoria ore:	104
	Esercitazioni pratiche ore:	56
	Visite in azienda ore:	0
	Totale ore:	160

Calendario attività:

Dal 25/02/2019 al 27/02/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00

Dal 28/02/2019 al 28/02/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00

Dal 04/03/2019 al 06/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00

Dal 07/03/2019 al 07/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00

Dal 08/03/2019 al 08/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00

Dal 11/03/2019 al 13/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00

Dal 14/03/2019 al 14/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00

Dal 15/03/2019 al 15/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00

Dal 18/03/2019 al 18/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00

Dal 19/03/2019 al 20/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00

Dal 21/03/2019 al 21/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00

Dal 22/03/2019 al 22/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00

Dal 25/03/2019 al 26/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00

Dal 27/03/2019 al 27/03/2019 dalle ore 9.00 alle 13.00

c/o VOCATIONAL TRAINING SRLU - VIA DEL COMMERCIO SN – 75100 MATERA