

Con la collaborazione di



SEMINARIO DI FORMAZIONE BASE PER ASPIRANTI GUIDE TURISTICHE ED ALTRI ADDETTI ALL'ACCOGLIENZA		
DATA 17 e 24 Novembre 2018	<i>Ore 9.00: Accoglienza</i> <i>Ore 9.15: Inizio dei lavori</i> <i>Ore 12.30: Pausa. Pranzo libero.</i> <i>Ore 14: Ripresa dei lavori, parte pratica</i> <i>Ore 17.00: Fine dei lavori</i>	Luogo: SSSAT Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo <i>Viale Stefano Francini 32, 6500 Bellinzona</i>

Destinatari

Interessati al settore turistico, di accoglienza e aspiranti guide turistiche.

Relatrici

Annarosa Capelli
Patricia Carminati

Programma e Obiettivi Formativi

A chi è rivolto: Il seminario si indirizza a persone di carattere aperto, comunicativo, flessibile e dinamico (già attivi nel turismo o intenzionati ad esserlo) interessate a trasmettere la nostra cultura ai visitatori, a difendere il nostro patrimonio naturale e culturale, per essere un punto di riferimento ed un'immagine accogliente e professionale del Ticino; anche a tutti coloro che sono interessati a lavorare nel settore dei congressi, degli eventi promozionali e culturali, aziendali e di intrattenimento. Questa preparazione è utile sia per chi continuerà a lavorare in questo settore sia per chi lavorerà in campi affini.

PROGRAMMA

Prima giornata

Presentazione. Scopo del seminario.

Parte I

- Presentazione dei partecipanti e delle relatrici
- Introduzione – Presentazione GUIDE SI – Situazione attuale in Ticino – Regolamento
- Chi sono i nostri clienti? Gestione delle richieste e prenotazioni

-
- Corrispondenza - casi pratici
 - Chi è la guida. Caratteristiche, immagine e comportamento. Altri addetti alla accoglienza. Rapporti fra di loro per ottimizzare il servizio al cliente.
 - Distinzione fra Guida Turistica, Accompagnatore Turistico, Animatore Turistico e Guida escursionistica di montagna. La guida oggi in Ticino.
 - Compiti della guida turistica e dell'accompagnatore.
 - Comportamento con i clienti. Tipi di clienti. Il cliente oggi.
 - Comportamento con i colleghi e con il datore di lavoro.
 - La guida turistica e la sua funzione sociale. Il valore aggiunto.

Parte II

- Accettazione del servizio da fare.
- Domande da porre per svolgere al meglio la funzione (programma del gruppo, tipo di cliente, esigenze o richieste particolari, ecc)
- Passenger list, pick-up, vouchers, package, rooming list, pax
- PRATICA con esempi veri e concreti

Parte III

- Escursioni, itinerari, tempistica.
- Come preparare uno "speech" (cosa/come trasmettere + funzione sociale)
- PRATICA preparazione di un itinerario, come organizzare la visita guidata e relative spiegazioni

Parte IV

- Visita guidata di Bellinzona.

Seconda giornata

- Eventuali domande.

Parte V

- Rapporto con i clienti. Richieste e imprevisti, come risolverli. Gestione del gruppo.
- « Mai dare niente per scontato »
- Errori più ricorrenti.

PRATICA

- Esercizio pratico nel centro storico di Bellinzona
- Rientro in aula, domande. Come proseguire per l'affiancamento e relativo esame.
- Conclusioni dei lavori

Il seminario si terrà con un minimo di partecipanti iscritti. Il termine di iscrizione è fissato al **7 Novembre 2018**

I formulari di iscrizione e i pagamenti dovranno pervenirci entro questa data.

Alla fine del seminario verrà rilasciato un attestato di partecipazione e gli interessati avranno la possibilità di seguire delle escursioni insieme a delle guide professioniste.

Annarosa Capelli, nata in Italia nel 1956, ma cresciuta a Lugano, scuole dell'obbligo, formazione di segretaria d'ufficio con diploma, appassionata d'Arte e Storia, nel 1995 inizia a presentare le Mostre di Lugano, in particolare nel 1997 la Mostra sui 200 anni dell'Indipendenza del Ticino, e da lì inizia a lavorare come guida Turistica, si appassiona alla professione e diventa presidente dell'Associazione GUIDE SI nel 2001. Collabora con Lugano Turismo per la formazione delle aspiranti guide e per l'organizzazione e coordinamento delle escursioni stagionali.

Patricia Carminati, nata in Argentina nel 1970, studia lingue e turismo presso l'Università di Buenos Aires. Comincia a sviluppare la sua esperienza nel settore come guida turistica in Patagonia. Più tardi lavora come assistente per l'organizzazione di eventi e come tour leader per congressi medici /viaggi incentive. Lavora anche come insegnante presso scuole di turismo. Residente in Svizzera dal 2000, attualmente fa parte dell'Associazione Guide Svizzera Italiana, collabora nella formazione delle aspiranti guide e svolge la sua attività come guida turistica, interprete e relocation consultant.

Giorno di svolgimento

17 e 24 Novembre 2018

Costo

Fr. 200

(Il costo include: 2 giornate di seminario, visita guidata di Bellinzona, attestato di partecipazione e un'uscita pratica post seminario insieme ad una guida professionista)

Sede di svolgimento

SSSAT

Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo

Modalità e termini di iscrizione

Iscrizioni e pagamento: entro e non oltre il 7 Novembre 2018

Viale Stefano Franscini 32, 6500 Bellinzona

PAGAMENTO CONTO POSTALE:

ASSOCIAZIONE GUIDE SI 65-272602-4

FORMULARIO DI ISCRIZIONE		
<i>Da ritornare via posta a Patricia Carminati Via Crocetta 23 B (6962) Viganello. o email info@guidesi.ch</i>		
<i>Data 17 e 24 Novembre 2018</i>	<i>Seminario di formazione base per aspiranti guide turistiche ed altri addetti all'accoglienza</i>	<i>Iscrizioni e pagamento entro il 7 Novembre 2018</i>

NOME _____

COGNOME _____

PROFESSIONE _____

INDIRIZZO _____

TELEFONO _____

E-MAIL _____

NAZIONALITA' _____

LINGUE PARLATE _____

DATA E FIRMA _____

OSSERVAZIONI _____