

## **Seminario di formazione per aspiranti guide turistiche e addetti all'accoglienza**

**Date 2025**  
**18 e 25 Gennaio**  
**1, 8, 15 e 22 Febbraio**  
**15 Marzo**

**orari**  
09:00-12:30 e 14:00-17:00

**sede**  
SSSAT - Scuola specializzata  
superiore alberghiera e del turismo  
Viale S. Franscini 32  
6500 Bellinzona

**termine d'iscrizione**  
20 novembre 2024

**con il sostegno di**



### **Requisiti**

Il seminario è indirizzato alle persone di carattere aperto, comunicativo, flessibile e dinamico (già attive nel turismo o intenzionate ad esserlo) interessate a trasmettere la nostra cultura, a diffondere il nostro patrimonio culturale e naturale, ad essere un punto di riferimento ed un'immagine accogliente e professionale del Ticino a tutti i visitatori. È indirizzato anche a coloro che sono interessati a lavorare nel settore dei congressi, degli eventi promozionali, culturali, aziendali e di intrattenimento. Il percorso di formazione è utile sia per chi continuerà a lavorare in questo settore sia per chi lavorerà in campi affini. I partecipanti devono essere residenti in Ticino, parlare e avere padronanza di almeno una seconda lingua, oltre all'italiano.

### **Contenuti**

- **7 giornate di seminario**
- **4 visite guidate con guide esperte**
- **1 pratica a piedi con e senza utilizzo di auricolari (vox)**
- **1 pratica in bus privato con utilizzo di microfono**
- **1 pratica a bordo dei battelli sul lago Ceresio**
- **1 pratica in una lingua a scelta oltre all'italiano**
- **Unità didattica di Geografia (2 ore)**
- **Unità didattica di Storia e di Civica (2 ore)**
- **Affiancamenti illimitati prima dell'esame (minimo 10 per potere presentarsi all'esame). Durante gli affiancamenti i partecipanti avranno l'opportunità di seguire le escursioni insieme ad una guida professionista in modo da potere confrontarsi e misurarsi con la realtà turistica del nostro territorio e vivere anche direttamente una visita guidata nelle lingue straniere.**

Al termine del seminario, gli interessati che vorranno proseguire la formazione fino ad ottenere la tessera di guida attiva dell'associazione GuideSI dovranno svolgere le seguenti attività:

- Seguire un minimo di 10 affiancamenti.
- Dopo gli affiancamenti, il candidato potrà presentarsi all'esame. Ci saranno due sessioni di esami, una autunnale ed una primaverile (date ancora da definire).
- L'esame consiste in 1 visita guidata.
- Ad esame superato previo pagamento della quota sociale, il nome del candidato sarà inserito nella lista delle guide attive sul sito [www.guidesi.ch](http://www.guidesi.ch)
- L'associazione GuideSI si riserva il diritto di non ammettere come soci i candidati che mostrano comportamenti non consoni ai criteri e al regolamento dell'associazione, indipendentemente dall'esito dell'esame.
- La tassa di esame è inclusa nel costo del seminario. Nel caso lo si dovesse ripetere, la tassa sarebbe di CHF 500. L'esame deve essere fatto entro 1 anno e mezzo dopo avere concluso il seminario.

**Il tempo massimo che puo' trascorrere dalla fine del seminario di formazione alla sessione di esame è di 1 anno / 1 anno e mezzo.**

### **Costi**

Il seminario ha un costo totale di CHF 2700.00 e include 7 giornate di teoria e pratica, giornate di affiancamento, visite guidate con guide esperte, tassa di esame per l'ottenimento della tessera di guida e un attestato di partecipazione.

### **Relatrici/relatori**

- Patricia Carminati, Presidente GuideSI
- Romina Poretti, Vicepresidente GuideSI
- Stefano Bergamaschi Socio GuideSI

- Marco Mastelli Socio GuideSI
- Roberta Borsarini, Segretaria GuideSI

### **Iscrizione**

Il giorno 21 ottobre 2024 avrà luogo una serata informativa. Iscrizione obbligatoria entro il 17 ottobre a: [seminario@guidesi.ch](mailto:seminario@guidesi.ch)

La serata sarà molto utile per capire se è una professione adatto alle proprie esigenze.

Orario – tardo pomeriggio e luogo verranno comunicati entro il mese di settembre.

Dopo aver partecipato al momento informativo, se interessati, potete iscrivervi compilando il formulario al seguente link: <https://forms.gle/jMJB4ALfYCzflLeULA> allegando CV e lettera di motivazione

L'iscrizione dovrà avvenire entro e non oltre il 20 Novembre 2024.

La/il candidata/o riceverà successivamente la conferma d'iscrizione e i dati bancari per effettuare il versamento della quota di partecipazione al seminario entro il 10 Dicembre 2024.

N.B.: il seminario avrà luogo soltanto con un numero minimo d'iscritti.

## **Programma**

### **Prima giornata – sabato, 18 Gennaio**

#### **Introduzione**

- . Scopo del seminario
- . Presentazione delle/dei relatrici/relatori
- . Presentazione dell'Associazione GuideSI, situazione in Ticino, regolamento

#### **Parte I**

- . Come diventare guida e iniziare a lavorare
- . Chi sono i nostri clienti? Gestione delle richieste e prenotazioni
- . Chi è la guida? Caratteristiche, immagine e comportamento
- . Altri addetti all'accoglienza - rapporti fra di loro ottimizzazione del 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. Assistenza a 360°

#### **Parte II**

- . Visita guidata di Bellinzona

### **Seconda giornata – sabato, 25 Gennaio**

#### **Parte III**

Mattina: Incontro all'USI (aula A13) e intervento del Rettore, Prof. Cantoni, sul rapporto tra il turismo culturale e moda in collaborazione con il Master International Tourism USI

Unità didattica Storia e civica

Pomeriggio: Visita guidata di Lugano a piedi e bus

### **Terza giornata – sabato, 1 Febbraio**

#### **Parte IV**

- . PRATICA - esercizio nel centro storico di Bellinzona
- Feedback e domande
- Unità didattica Geografia

#### **Parte V**

- . Accettazione del servizio da fare
- . Domande da porre per svolgere al meglio la funzione (programma del gruppo, tipo di cliente, esigenze o richieste particolari)
- . Passenger list, pick-up, vouchers, package, rooming list, pax
- . PRATICA - corrispondenza con i clienti, esempi concreti
- . Escursioni, itinerari e tempistiche
- . Come preparare uno "speech" – cosa trasmettere e come trasmetterlo – funzione sociale
- . Preparazione di un itinerario, come organizzare la visita guidata e relative spiegazioni
- . Rapporto con i clienti. Richieste, imprevisti e come risolverli
- . Gestione del gruppo
- . Mai dare niente per scontato

### **Quarta giornata – sabato, 8 Febbraio**

#### **Parte VI**

- . PRATICA – Mattina: esercizio nel Luganese.
- . Feedback e domande
- . Pomeriggio: Crociera Lago Ceresio

### **Quinta giornata – sabato, 15 Febbraio**

#### **Parte VII**

- . PRATICA – Mattina: Visita guidata di Locarno
- . Pomeriggio: Esercizio nel Locarnese con auricolari (vox)
- . Feedback e domande

### **Sesta giornata – sabato, 22 Febbraio**

- Pratica in lingua diversa dall'italiano
- . Pomeriggio: Visita guidata di Mendrisio

### **Settima giornata – sabato, 15 Marzo**

#### **Parte VIII**

- . Pratica e contenuti. Guida allo studio.
- . Prossimi passi – Affiancamenti, esame
- . Conclusione



**N.B: il programma puo' essere soggetto a modifiche**