

# Seminario di formazione base per aspiranti guide turistiche ed altri addetti all'accoglienza

**date**

14 e 28 gennaio, 4 e 11 febbraio e 4 marzo 2023

**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 2022

**con il sostegno di**



### **Contenuti e programma**

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, 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. I partecipanti devono essere residenti nella Svizzera italiana.

### **Relatrici/relatori**

- Patricia Carminati, Presidente GuideSI, guida turistica
- Romina Poretti, Vicepresidente GuideSI, guida turistica

### **Costi**

Il seminario ha un costo di CHF 1300.00 e include 5 giornate di teoria e pratica, 2 giornate di pratica sul territorio, visita guidata di Bellinzona, giornate di affiancamento e un attestato di partecipazione.

Terminato il seminario, gli interessati che vorranno proseguire la formazione fino ad ottenere la tessera di guida e diventare attivi a tutti gli effetti dovranno svolgere le seguenti attività:

- Seguire un minimo di 10 affiancamenti
- Dopo gli affiancamenti, il candidato potrà presentarsi all'esame che avrà luogo in autunno (data da comunicare). Il costo dell'esame ammonta a CHF 300.00 e CHF 150.00 nel caso lo si dovesse ripetere.
- A esame superato, 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 all'esame i candidati che mostrare comportamenti non consoni ai criteri e al regolamento dell'associazione.

### **Iscrizione**

L'iscrizione avviene tramite versamento della quota sul conto IBAN CH39 0900 0000 6527 2602 4 dell'Associazione GuideSI e completando il formulario online e inoltrando i documenti richiesti al seguente link

<https://forms.gle/jMJB4ALfYCzfLeULA>

entro e non oltre il 20 novembre 2022.

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

## Programma

### Prima giornata – sabato, 14 gennaio 2023

#### 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

- . 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

#### Parte III

- . Visita guidata di Bellinzona

### Seconda giornata – sabato, 28 gennaio 2023

#### Parte IV

- . Escursioni, itinerari e tempistiche
- . Come preparare uno "speech" – cosa e come trasmetterlo – funzione sociale
- . PRATICA preparazione di un itinerario, come organizzare la visita guidata e relative spiegazioni

#### Parte V

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

### Terza giornata – sabato, 4 febbraio 2023

#### Parte VI

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

**Quarta giornata – sabato, 11 febbraio 2023**

**Parte VII**

- . PRATICA esercizio nel Luganese e Mendrisiotto
- . Feedback e domande

**Quinta giornata – sabato, 4 marzo 2023**

**Parte VIII**

- . PRATICA esercizio nel Bellinzonese e Locarnese
- . Feedback e domande
- . Prossimi passi – Affiancamento, esame
- . Conclusione

N.B.: il programma è soggetto a modifiche