

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

Date 2024

13 e 27 Gennaio
3, 17 e 24 Febbraio
9 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 2023

con il sostegno di



Contenuti e programma

Il seminario è indirizzato a persone di carattere aperto, comunicativo, flessibile e dinamico (già attive nel turismo o intenzionate ad esserlo) interessate a trasmettere la nostra cultura ai visitatori, a difendere il nostro patrimonio culturale e naturale, per essere un punto di riferimento ed un'immagine accogliente e professionale del Ticino. È indirizzato 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 in Ticino e avere padronanza di almeno una seconda lingua.

Relatrici/relatori

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

Costi

Il seminario ha un costo totale di CHF 2500.00 e include 5 giornate di teoria e pratica, giornate di affiancamento, visita guidata di Bellinzona, tassa di esame per l'ottenimento della tessera di guida valida in tutto il cantone 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). 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 frequentato il seminario.
- L'esame consiste in tre prove: 1 scritta, 1 presentazione orale e 1 visita guidata
- Ad esame superato, il nome del candidato sarà inserito nella lista delle guide attive sul sito 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.

Iscrizione

L'iscrizione è valida solo dopo aver completato il formulario al link seguente. La/il candidata/o riceverà successivamente i dati bancari per effettuare il versamento della quota di partecipazione al seminario. L'iscrizione deve avvenire entro e non oltre il 15 Dicembre 2023. E' requisito indispensabile la residenza in Ticino.

<https://forms.gle/jMJB4ALfYCzfLeULA>

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

Programma

Prima giornata – sabato, 13 gennaio 2024

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, 27 gennaio 2024

Parte IV

- . Escursioni, itinerari e tempistiche
- . Come preparare uno "speech" – cosa trasmettere 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, 3 febbraio 2024

Parte VI

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



Quarta giornata – sabato, 17 febbraio 2024

Parte VII

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

Quinta giornata – sabato, 24 marzo 2024

Parte VIII

- . PRATICA - esercizio nel Locarnese
- . Feedback e domande

Sesta giornata – sabato, 9 marzo 2024

Parte IX –

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

N.B : il programma è soggetto a modifiche