

**Titolo del percorso** Aggiornamento delle competenze per l'operatore turistico

**Durata:** 24 Ore

**Destinatari:** disoccupati e/o occupati

**Programma didattico suddiviso in moduli a livello di micro-progettazione**

**Primo modulo**

**Durata:** 4 ore

**Titolo:** Gestione della strategia tariffaria, pricing e revenue management

- Il budget e il controllo di gestione in hotel per migliorare la redditività aziendale
- Listini e politiche di prezzo
- Lo sviluppo delle vendite al front office, al telefono e tramite i portali di prenotazione

**Secondo modulo**

**Durata:** 4 ore

**Titolo:** Accoglienza e cura della relazione con gli ospiti

- Comunicazione verbale e non verbale, empatia e linguaggio del corpo
- Experience marketing e hospitality: come presentarsi al meglio in hotel e superare le aspettative degli ospiti creando esperienze memorabili e aumentando il valore percepito attraverso l'attivazione emotiva

**Terzo modulo**

**Durata:** 4 ore

**Titolo:** Strategie e contenuti di comunicazione web e social media marketing

- Migliorare il posizionamento del brand sui social
- Facebook: cosa pubblicare e quando
- Instagram: attrarre contatti profilati con le immagini
- Monitorare i risultati ed elaborare un piano editoriale

**Quarto modulo**

**Durata:** 4 ore

**Titolo:** Gestione della brand reputation attraverso il web

- Come portare gli ospiti a diventare ambasciatori dell'hotel o del ristorante incentivandoli a lasciare sul web opinioni positive
- Come rispondere alle recensioni on line e gestire la reputazione
- Scrivere on line, parole che costruiscono relazioni: come scegliere quelle giuste e realizzare testi piacevoli ed efficaci migliorando la comunicazione e le possibilità di vendita
- Gestione dei reclami

### **Quinto modulo**

**Durata:** 4 ore

**Titolo:** Dalla colazione al menù perfetto, come aumentare i profitti del ristorante

- Dall'allestimento del buffet ai prodotti, dalle attrezzature ai costi, dalle tendenze a come gestire al meglio la sala
- Presentazione del piatto e redazione del menù come strumento di vendita

### **Sesto modulo**

**Durata:** 4 ore

**Titolo:** Unesco e consigli per itinerari turistici del territorio

- Conoscere il territorio nelle sue peculiarità e diversità in modo da saper consigliare i migliori itinerari turistici agli ospiti, incentivando il Turismo Out Door

### **Sede di svolgimento:**

Ascom Form – Piazza Giolitti, 8 – 12042 Bra – 0172413030 – [segreteria@ascomform.it](mailto:segreteria@ascomform.it)

Ascomforma – Via A. Avogadro, 32 – 12100 Cuneo – 0171604183 – [info@ascomforma.it](mailto:info@ascomforma.it)

Aca Formazione – Piazza San Paolo, 3 – 12051 Alba – 0171226697 – [formazione@acaweb.it](mailto:formazione@acaweb.it)

Savigliano Formazione – Via Mabellini, 2/1 – 12038 Savigliano – [segreteria@saviglianoformazione.it](mailto:segreteria@saviglianoformazione.it)

**Certificazione:** Frequenza e Profitto

**Costo:** 312,00 €