

I16: Accoglienza e sostenibilità nel turismo - 15 ore



REFERENZIAZIONE - QUADRO/STANDARD DI RIFERIMENTO

Atlante del lavoro e delle qualificazioni

DETTAGLIO ADA/ DETTAGLIO COMPETENZA E LIVELLO

Dettaglio Area di attività

SETTORE 23 Servizi turistici

PROCESSO - Servizi di viaggio e accompagnamento

SEQUENZA DI PROCESSO -

ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

ATTIVITÀ Accoglienza e assistenza al cliente. Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera. Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti. Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc. Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

RISULTATI ATTESI RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti.

Macro Argomenti / Moduli didattici

ABC del turismo sostenibile	<p>Economia sostenibile scenario e vantaggi</p> <p>I pilastri del nuovo modello turistico dal punto di vista ambientale, economico e sociale</p> <p>Policy maker, vecchi e nuovi stakeholder e comunità locali</p> <p>L'agenda 2030 e il turismo sostenibile</p> <p>Turismo esperienziale e turismo di comunità</p> <p>Il fenomeno dell'overtourism</p> <p>Agenzie e TO per una nuova ed efficace progettazione</p> <p>Come incentivare l'eco-business di una struttura ricettiva</p> <p>I mezzi di trasporto tradizionali verso una rete di mobilità dolce come infrastruttura per la mobilità sostenibile</p> <p>Nuove infrastrutture sostenibili per promuovere territori depressi e aree interne</p> <p>Agricoltura Multifunzionale</p> <p>Le comunità del cibo e il turismo enogastronomico</p>
-----------------------------	--

Introduzione alla sostenibilità Parte 2	<p>Sostenibilità ambientale: perché e come</p> <p>Sostenibilità economica e sociale perché e come</p> <p>Sostenibilità digitale: perché e come</p> <p>Sostenibilità nelle organizzazioni perché e come</p> <p>Sostenibilità Globale e locale perché e come</p> <p>Relazioni sostenibilità perché e come</p>
Comunicazione e Consapevolezza Ambientale	<p>Comunicazione e consapevolezza ambientale</p> <p>Marketing, comunicazione e relazioni con l'opinione pubblica</p> <p>La questione ambientale al centro: Movimenti ecologisti, coscienza pubblica e risparmio energetico</p>
Comunicazione Efficace e Ascolto Attivo	<p>Fondamenti della Comunicazione</p> <p>Il processo comunicativo e possibili barriere</p> <p>Consapevolezza del contesto</p> <p>Porsi sempre un obiettivo specifico</p> <p>Self-assessment delle proprie abilità comunicative</p> <p>L'Arte dell'Ascolto Attivo</p> <p>L'ascolto, abilità essenziale per comunicare in modo efficace</p> <p>Gli ostacoli all'ascolto efficace</p> <p>Tecniche di ascolto attivo</p> <p>Canali Comunicativi</p> <p>Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale</p> <p>Interpretare e utilizzare consapevolmente il linguaggio non verbale</p> <p>Coerenza tra comunicazione verbale, paraverbale e non verbale</p> <p>Gestire Conversazioni Difficili</p> <p>Il Rapport Comunicativo: creare connessione anche nel disaccordo</p>

<https://www.youtube.com/watch?v=54EztwaN84o>

Vuoi saperne di più? Scrivici