



Varallo, li 19. Giugno. 2010

Spett.li
Soci Operatori

Loro Sedi

Preg.mo Socio,

è con tanto piacere, e permettimi anche con un pizzico di legittimo orgoglio, che Ti informo che la **Regione Piemonte**, e nello specifico la **Direzione Turismo Settore Offerta Turistica**, ha deliberato (unica situazione in Piemonte) di concederci una seconda edizione del **Corso di Aggiornamento e Formazione** organizzato tra settembre e novembre scorsi.

L'attenzione è stata motivata dalla qualità da come abbiamo pensato, organizzato e gestito l'intervento formativo, ricordo: riunione preliminare (presso il Socio Relais San Rocco), comunicazione puntuale ai Soci aderenti, raccolta in un cd creato per l'occasione con tutti i documenti dei relatori che si sono succeduti, creazione degli attestati di partecipazione e, per non farci mancare nulla, una bellissima serata di chiusura progetto (presso il Socio Albergo Ristorante Delzanno).

Ma anche i numeri hanno fatto la loro parte: **171 presenze/Operatore** (per tutti i nove seminari), con una media di **19 Operatori** per seminario è stato un risultato che sicuramente ha determinato questa scelta da parte della Regione Piemonte.

Stesse motivazioni, ovvero la voglia di migliorare se stessi, il proprio lavoro; per trarre maggiori soddisfazioni professionali e beneficiare così anche il territorio in cui si opera, stessa voglia di ben operare e portare a casa identici risultati.

È dunque un'occasione imperdibile quella generata dalla **Regione Piemonte** e propostaci dall'**Università degli Studi di Torino – Facoltà di Economia**, e dall'**Associazione Italiana Cultura Qualità Piemontese** tutti temi nuovi (programma in allegato) che andranno a completare quando di buono si è già fatto nella precedente edizione.

Un'ulteriore offerta che ci viene "cucita addosso", ed anche in questo caso a **titolo completamente gratuito**.

Per evitare di farTi occupare ulteriore tempo, si è ritenuto inserire la presentazione dettagliata di questo nuovo progetto nell'importante incontro già fissato per **martedì 22 giugno alle ore 16.00** presso **l'Istituto "Giulio Pastore"** al quale esorto vivamente la partecipazione.

Certo di poter contare sulla Tua presenza, e certo della bontà della nuova offerta che VALSESIAin Operatori Turistici propone ai propri Soci, con il piacere di rivederTi, molto cordialmente saluto.

Il Consigliere Delegato
Riccardo Fava Camillo

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE
E FORMAZIONE 2009

accoglienza  garantita

VALSESIAin
OPERATORI TURISTICI

Corso Roma, 78
13019 Varallo (VC)
Piemonte - Italy

telefono
+39 0163.53345
fax
+39 0163.560003
url
www.valsesiain.it
e-mail
info@valsesiain.it



DIAMO VOCE
ALLA VALSESIA

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE
E FORMAZIONE 2009

7 SEMINARI PROFESSIONALI

1. Team Working

La logica e le motivazioni del lavorare insieme

La logica e le motivazioni del lavorare insieme.

Le organizzazioni che si misurano con la sfida dell'innovazione continua e della qualità totale sono consapevoli che solo una squadra motivata e che condivide obiettivi, valori e cultura organizzativa può produrre risultati in modo continuativo.

Trasformare un gruppo di persone in un team vincente cui delegare attività e compiti a maggiore valore aggiunto rappresenta la vera sfida del manager di oggi.

2. Time Management

Tecniche e strumenti per l'efficace gestione del tempo

Tecniche e strumenti per l'efficace gestione del tempo.

Nel contesto lavorativo attuale, caratterizzato da cambiamenti continui e sempre più rapidi, il tempo diventa la risorsa più importante e più scarsa di cui disponiamo. Il "manager" deve essere in grado di ottimizzarlo al meglio attraverso la pianificazione, la programmazione, l'organizzazione e l'orientamento ai risultati. Il corso si propone di presentare ai partecipanti gli strumenti più utili per un'efficace gestione delle attività nel tempo.

3. Il Sales & Marketing

Nel settore alberghiero e la commercializzazione dei prodotti

Il prezzo linee guida per la determinazione della tariffa

Le tecniche di commercializzazione, strumenti ed azioni del marketing alberghiero. La pianificazione della vendita.

4. Addetti al Front Line

Formazione alla relazione col Cliente e alla vendita

Gli addetti al Front line devono saper esprimere atteggiamenti e valori fortemente orientati al servizio in quanto rappresentano un anello fondamentale nel processo di vendita e di fidelizzazione del Cliente. Per questo motivo occorre sviluppare le loro competenze relazionali: saper comunicare (di persona e telefonicamente), saper ascoltare e saper gestire i momenti critici sono il punto di partenza per capire i bisogni espliciti e latenti del cliente ed offrire il servizio/prodotto in grado di soddisfare tali bisogni. Il corso si propone di accrescere le competenze relazionali e le tecniche di vendita degli addetti per migliorare la loro capacità di gestire e fidelizzare il cliente.

accoglienza  garantita

VALSESIAIN
OPERATORI TURISTICI

Corso Roma, 78
13019 Varallo (VC)
Piemonte - Italy

telefono
+39 0163.53345
fax
+39 0163.560003
url
www.valsesiain.it
e-mail
info@valsesiain.it



DIAMO VOCE
ALLA VALSESIA

5. Il controllo di gestione

Il "budget" o conto economico/operativo, rappresenta la possibilità concreta per gli alberghi di qualsiasi tipologia essi siano, di controllare costantemente l'andamento economico dell'azienda e avere informazioni per correggere in tempo utile eventuali "squilibri" fra costi e ricavi previsti.

6. Il Turista: aspettative, motivazioni, comportamenti

Il turista come consumatore esperienziale.
Riconoscere le aspettative per migliorare l'offerta.
Dal servizio turistico al prodotto turistico.
Breve analisi di alcune tipologie di consumatori-turisti.

7. Valutazione dei servizi standard di controllo

Check list per analisi e autovalutazione sui servizi di:

- prenotazione
- ristorazione
- servizi meeting
- la camera e la pulizia
- la gestione dei problemi
- cultura e tradizioni locali
- struttura ed attrezzature

- **A questo corso, anche come test di risultato, potrà far seguito come opzione per gli Operatori interessati, la visita di un "Mystery Client" per la valutazione della qualità dei servizi, (prenotazione, pernottamento e prima colazione). Il mattino successivo farà all'Operatore, in via personale e riservata, una dettagliata relazione dei servizi fruiti per un supporto al miglioramento.**

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE
E FORMAZIONE 2009

accoglienza  garantita

VALSESIAIN
OPERATORI TURISTICI

Corso Roma, 78
13019 Varallo (VC)
Piemonte - Italy

telefono
+39 0163.53345
fax
+39 0163.560003
url
www.valsesiain.it
e-mail
info@valsesiain.it

