

HUMAN CAPITAL TOURISM 2022

Webinar formativi professionali
rivolti agli operatori economici
del COMUNE DI
MONTE ARGENTARIO



Comune di
Monte Argentario

me.tri.ca
e-learning
DIGITALE

HUMAN CAPITAL TOURISM 2022

Il Progetto HUMAN CAPITAL TOURISM 2022 che questa amministrazione vuole condividere con tutti gli operatori economici, attraverso dieci corsi on line di formazione, ha l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sulla qualità dei servizi affinché questi generino una reale accoglienza qualitativa.

Saper accogliere un ospite, farlo sentire a suo agio e soddisfare le sue necessità di soggiorno significa ascoltarlo e consigliarlo affinché possa vivere la migliore esperienza possibile e allo stesso tempo, questo, generi un effetto positivo per la propria impresa turistica. L'accoglienza turistica, in questa ottica, è il valore aggiunto che un territorio può offrire per creare una relazione di fiducia con gli ospiti, sempre più social, sempre più viaggiatori consapevoli. Per riuscire a fare questo è necessario un ascolto attivo, una comunicazione empatica e nuove competenze che ci consentano di cogliere le motivazioni delle richieste che ci arrivano dai numerosi turisti che decidono di trascorrere le proprie vacanze nel nostro bellissimo territorio.

Cinzia Fanciulli
Assessore al turismo ed attività commerciali
Comune di Monte Argentario

I nostri corsi

1. Food cost e ingegneria del menù.
2. Verso una accoglienza di successo
3. Storytelling per gli addetti F&B
4. Leadership & Hospitality. Come migliorare la produttività personale e del proprio team.
5. Public speaking nell'ospitalità: strumenti e risorse per comunicare al pubblico
6. Conoscere il territorio e le sue eccellenze
7. Cosa è lo storytelling per l'hospitality
8. Come fidelizzare il cliente attraverso una corretta customer care e customer satisfaction
9. Complaints: come gestirli al meglio
10. Team building e costruzione della fiducia



Comune di
Monte Argentario

me.tri.ca
e-learning
DIGITALE



Food cost Food & Beverage

INQUADRA QR CODE
PER ISCRIVERTI AD UNA
DELLE DUE EDIZIONI



1° EDIZIONE



2° EDIZIONE

Tecniche di food&beverage, cost control



Obiettivi:

Si analizzeranno le tecniche di food cost quale strumento per analizzare l'andamento della struttura. Saranno passati in esame le tre tipologie di food cost e si capirà come utilizzarle per avere dati certi sull'andamento dei vari outlet di vendita qualora presenti.

Contenuti:

- Classificazione e tipologia dei costi
- Il punto di pareggio e le sue variabili
- Il food cost attivo
- Il food cost passivo
- Il costo primo
- La gestione del magazzino e la scelta dei fornitori

Durata: 8 ore, suddivise in due webinar da 4 ore

Modalità: on line su piattaforma GOTOWEBINAR

Scegli quando partecipare:

1° edizione: 14 febbraio e 23 febbraio 2022, orario 9:30-13:30
REGISTRATI, clicca qui: <https://tinyurl.com/2xycs7eu>

2° edizione: 9 marzo e 11 marzo 2022, orario 14:30-18:30
REGISTRATI, clicca qui: <https://tinyurl.com/2beb85jn>

Docente: Massimiliano Montanari

Docente nelle principali High school del settore. Le sue prime esperienze sono state in campo ristorativo, forte di queste è arrivato a ricoprire ruoli manageriali per strutture ricettive e nell'organizzazione di grandi eventi di rilevanza internazionale.



Comunicazione efficace

INQUADRA QR CODE
PER ISCRIVERTI AD UNA
DELLE DUE EDIZIONI



1° EDIZIONE



2° EDIZIONE

Verso una accoglienza di successo



Obiettivi:

Stimolare e sviluppare alcune delle competenze chiave per chi lavora a contatto con il pubblico, utilizzando tecniche attoriali per allenare le proprie skills e rendere memorabile la guest experience, rafforzando la fiducia del cliente (anche in contesti e periodi complessi o critici).

Contenuti:

- Ascolto attivo
- Scanning immediato dell'interlocutore
- Comunicazione efficace

Durata: 8 ore, suddivise in due webinar da 4 ore

Modalità: on line su piattaforma GOTOWEBINAR

Scegli quando partecipare:

1° edizione: 21 febbraio e 24 febbraio 2022, orario 09.30-13:30
REGISTRATI, Clicca qui: <https://tinyurl.com/3svfa5zv>

2° edizione 1 marzo e 4 marzo 2022, orario 14:30-18:30
REGISTRATI, Clicca qui: <https://tinyurl.com/5hxx8tk>

Docente: Carlo Loiodice

Attore e life coach certificato in transformational coaching con una grande passione per il public speaking.

“Ognuno di noi ha un suo modo di comunicare ed è questo che ci rende unici. Il giusto atteggiamento mentale, sommato alle giuste tecniche, sono il segreto di un buon public speaker”.



Storytelling

*Come ti racconto un piatto
...e te lo vendo!*

INQUADRA QR CODE
PER ISCRIVERTI AD UNA
DELLE DUE EDIZIONI



1° EDIZIONE



2° EDIZIONE

Storytelling per gli addetti F&B



Obiettivi:

Focalizzare la metodologia dello storytelling per far emergere le peculiarità di ogni singolo piatto che, ancora prima di essere degustato dal cliente, deve essere straordinariamente raccontato. Lavorare sulla capacità narrativa delle figure professionali che devono costantemente dialogare con i diversi ospiti di una struttura ricettiva.

Contenuti:

- Ma cosa significa fare Storytelling e perché funziona
- Perché un'azienda del settore Food deve fare Storytelling
- Tecniche di Food Storytelling

Durata: 8 ore, suddivise in due webinar da 4 ore

Modalità: on line su piattaforma GOTOWEBINAR

Scegli quando partecipare:

1° edizione: 15 febbraio e 16 febbraio 2022, orario 14.30-18:30
REGISTRATI, clicca qui: <https://tinyurl.com/bdd8x249>

2° edizione 1 marzo e 4 marzo 2022, orario 9:30-13:30
REGISTRATI, clicca qui: <https://tinyurl.com/4akw9hnh>

Docente: Erica Simone

Communication & PR Manager. Founder. Curious. Disruptive. Speaker radiofonica per Media Hotel Radio. Teacher. Consulenze di comunicazione non convenzionali. *“Racconto i sogni realizzati e da realizzare degli Imprenditori del Turismo”.*



Leadership Team building Performance

INQUADRA QR CODE
PER ISCRIVERTI AD UNA
DELLE DUE EDIZIONI



1° EDIZIONE



2° EDIZIONE

Leadership & Hospitality

Come migliorare la produttività personale e del proprio team.



Obiettivi:

Riuscire ad ispirare collaboratori e clienti e a rendere chiaro ed ottenibile ciò che apparentemente può sembrare difficile e non raggiungibile. Gestire le proprie emozioni e quelle dei collaboratori e trasformare le criticità e le complessità in sfide motivanti.

Contenuti:

- Person, Process, People, Performance
- Le "4 P del Coaching
- Aumentare la produttività lavorando sul fattore umano
- Motivazione e team building

Durata: 8 ore, suddivise in due webinar da 4 ore

Modalità: on line su piattaforma GOTOWEBINAR

Scegli quando partecipare:

1° edizione: 22 febbraio e 25 febbraio 2022, orario 14.00-18:00

REGISTRATI, clicca qui: <https://tinyurl.com/nk5ma8bh>

2° edizione 28 febbraio e 2 marzo 2022, orario 14:30-18:30

REGISTRATI, clicca qui: <https://tinyurl.com/mry2vpjf>

Docente: Roberto Boccacelli

Business Coach specializzato per l'Hospitality.

Proprietario di Hotel, Consulente di diverse realtà recettive, Coach professionista, Formatore. *"Lavorare sulle Persone che collaborano con noi significa fare un investimento che dura nel tempo, che incide profondamente sul benessere del nostro business e che ha costi di investimento molto bassi".*

Public speaking *Strumenti per la* *Comunicazione*

INQUADRA QR CODE
PER ISCRIVERTI AD UNA
DELLE DUE EDIZIONI



1° EDIZIONE



2° EDIZIONE

Public speaking nell'ospitalità. Strumenti e risorse per comunicare al pubblico

Obiettivi:

Apprendere le tecniche di espressione, di relazione e di costruzione del messaggio, che consentano di affrontare con successo le diverse situazioni di contatto e rapporto con il pubblico. Produrre una comunicazione efficace.

Contenuti:

- La comunicazione efficace in Hospitality
- Le parole per vendere
- Scrittura efficace

Durata: 6 ore, suddivise in due webinar da 6 ore

Modalità: on line su piattaforma GOTOWEBINAR

Scegli quando partecipare:

1° edizione: 8 marzo e 15 marzo 2022, orario 15.30-18:30
REGISTRATI, clicca qui: <https://tinyurl.com/5n886ejc>

2° edizione 22 marzo e 31 marzo 2022, orario 15:30-18:30
REGISTRATI, clicca qui: <https://tinyurl.com/mr2apvzf>

Docente: Marco Rossi e Andrea Porciatti

Marco Rossi, una vita passata nel turismo MBA e Ph alla Cornell University. Specialista in controllo di gestione, distribuzione e formazione staff.

Andrea Porciatti, Brand & Communication manager, Esperienze in progetto di comunicazione per Brand a livello nazionale e internazionale. Direttore creativo dell'agenzia di marketing & comunicazione italo-americana Più Communcation.





Territorio Enogastronomia Eccellenze

INQUADRA QR CODE
PER ISCRIVERTI AD UNA
DELLE DUE EDIZIONI



1° EDIZIONE



2° EDIZIONE

Conoscere il territorio e le sue eccellenze



Obiettivi:

Conoscere il proprio territorio per metterlo a disposizione del turista, attraverso la propria lettura personale, fatta di esperienza ed empatia.

Contenuti:

- Conoscenza del territorio: emergenze naturalistiche, storico-artistiche, culturali.
- Patrimonio folklorico.
- Enogastronomia
- Attività ricreative sul territorio
- Individuare e leggere bisogni ed aspettative del cliente

Durata: 8 ore, organizzati in due webinar da 4 ore

Modalità: on line su piattaforma GOTOWEBINAR

Scegli quando partecipare:

1° edizione: 30 Marzo e 1 Aprile 2022, orario 09.30:00-13:30
REGISTRATI, Clicca qui: <https://tinyurl.com/yeyvuxk5>

2° edizione: 6 Aprile e 7 Aprile 2022, orario 09.30:00-13:30
REGISTRATI, Clicca qui: <https://tinyurl.com/yu8knj89>

Docenti: Roberta Margiacchi

Guida Ambientale Escursionistica ed Educatore Ambientale, lavoro da oltre 25 anni in tutto il territorio della Provincia di Grosseto e zone limitrofe. *“Ogni persona che lavora al pubblico rappresenta per il turista lo specchio del territorio dove ha scelto di soggiornare, e riveste un ruolo fondamentale affinché la vacanza si trasformi in emozione.”*

Storie da vivere
Coinvolgimento
Esperienza

INQUADRA QR CODE
PER ISCRIVERTI AD UNA
DELLE DUE EDIZIONI



1° EDIZIONE



2° EDIZIONE

Cosa è lo storytelling per l'hospitality



Obiettivi:

Approfondire l'utilizzo delle tecniche di storytelling come metodologia in grado di aumentare le capacità di coinvolgimento dell'ospite e accrescere il valore dell'esperienza turistica.

Contenuti:

- Turismo esperienziale
- Emozionare con lo Storytelling Turistico
- Storie da vivere

Durata: 8 ore, organizzati in due webinar da 4 ore

Modalità: on line su piattaforma GOTOWEBINAR

Scegli quando partecipare:

1° edizione: 18 marzo e 25 Marzo 2022, orario 09:30-13:30

REGISTRATI, Clicca qui: <https://tinyurl.com/5dahk2xp>

2° edizione: 20 Aprile e 27 Aprile 2022, orario 14:30 18:30

REGISTRATI, Clicca qui: <https://tinyurl.com/5bhrhbd7>

Docente: Ettore Ruggiero

Ho una laurea in Filosofia e una specialistica in "Progettazione e management dei sistemi turistici ed industriali". Specializzato in management e in progetti d'innovazione.

Complaints: come gestirli al meglio

Obiettivi:

Comprendere l'importanza della comunicazione nelle relazioni per gestire e affrontare i conflitti e i reclami. Gestire in modo efficace la relazione con l'ospite interno ed esterno. Approfondire le diverse tecniche e strategie per superare i diversi complaints.

Date da definire

Workshop

Fidelizzare il cliente: customer care e customer satisfaction

Obiettivi:

Analisi delle azioni che possono contribuire ad incrementare la fidelizzazione del turista attraverso un'attenta gestione dei servizi erogati, l'individuazione e la previsione dei suoi bisogni ed il costante monitoraggio della sua soddisfazione

Date da definire

Team building e costruzione della fiducia

Obiettivi:

Capire come far conoscere le persone più in profondità e in maniera non invasiva, creare relazione, incrementare la collaborazione e aumentare il livello di fiducia nei collaboratori. Saper motivare il gruppo di lavoro, creare coesione ed integrazione

Date da definire



“That’s the secret of entertaining. You make your guests feel welcome and at home. If you do that honestly, the rest takes care of itself”

Barbara Hall



Comune di
Monte Argentario

me.tri.ca
e-learning
DIGITALE