

Con il sostegno di:



<b>SEMINARIO DI FORMAZIONE BASE PER ASPIRANTI GUIDE TURISTICHE ED ALTRI ADDETTI ALL'ACCOGLIENZA</b>		
<b>DATA</b> <b>18 e 25 Gennaio 2020</b> <b>8 Febbraio 2020</b>	<i>Ore 9.00: Accoglienza</i> <i>Ore 9.15: Inizio dei lavori</i> <i>Ore 12.30: Pausa. Pranzo libero.</i> <i>Ore 14: Ripresa dei lavori</i> <i>Ore 17.00: Fine dei lavori</i>	<b>Luogo: SSSAT</b> <b>Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo</b> <i>Viale Stefano Francini 32, 6500 Bellinzona</i>

#### **Destinatari**

Interessati al settore turistico, di accoglienza e aspiranti guide turistiche.

#### **Relatrici**

Patricia Carminati, Annarosa Capelli, Romina Poretti

#### **Programma e Obiettivi Formativi**

A chi è rivolto: Il seminario si indirizza a persone di carattere aperto, comunicativo, flessibile e dinamico (già attivi nel turismo o intenzionati ad esserlo) interessate a trasmettere la nostra cultura ai visitatori, a difendere il nostro patrimonio naturale e culturale, per essere un punto di riferimento ed un'immagine accogliente e professionale del Ticino; anche a tutti coloro che sono interessati a lavorare nel settore dei congressi, degli eventi promozionali e 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.

---

## **PROGRAMMA**

### Prima giornata

Presentazione. Scopo del seminario.

#### **Parte I**

- Presentazione dei partecipanti e delle relatrici
- Introduzione – Presentazione GUIDE SI – Situazione attuale in Ticino – Regolamento
- 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 alla accoglienza. Rapporti fra di loro per ottimizzare il 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, ecc)
- Passenger list, pick-up, vouchers, package, rooming list, pax
- PRATICA corrispondenza con i clienti, esempi veri e concreti

#### **Parte III**

- Visita guidata di Bellinzona.

### Seconda giornata

#### **Parte IV**

- Escursioni, itinerari, tempistica.
- Come preparare uno “speech” (cosa/come trasmettere + funzione sociale)
- PRATICA preparazione di un itinerario, come organizzare la visita guidata e relative spiegazioni
- Eventuali domande.

---

## Parte V

- Rapporto con i clienti. Richieste e imprevisti, come risolverli. Gestione del gruppo.
- « Mai dare niente per scontato »
- Errori piu ricorrenti. Pratica

### Terza giornata

#### PRATICA

- Esercizio pratico nel centro storico di Bellinzona
- Rientro in aula, domande. Come proseguire per l'affiancamento e relativo esame.
- Conclusioni dei lavori

(Nota: il programma potrebbe subire alcune modifiche)

Il seminario si terrà con un minimo di partecipanti iscritti. Il termine di iscrizione è fissato al **5 Gennaio 2020**

I formulari di iscrizione e i pagamenti dovranno pervenirci entro questa data.

Alla fine del seminario verrà rilasciato un attestato di partecipazione e gli interessati avranno la possibilità di seguire delle escursioni insieme a delle guide professioniste.

---

#### Giorno di svolgimento

**18, 25 Gennaio – 8 Febbraio 2020**

---

#### Costo

**Fr. 300**

(Il costo include: 3 giornate di seminario, teoria e pratica, visita guidata di Bellinzona, attestato di partecipazione)

---

#### Sede di svolgimento

SSSAT

**Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo**

---

#### Modalità e termini di iscrizione

Iscrizioni e pagamento: entro e non oltre il 5 Gennaio 2020

*Viale Stefano Franscini 32, 6500 Bellinzona*

#### **PAGAMENTO CONTO POSTALE:**

ASSOCIAZIONE GUIDE SI 65-272602-4

**FORMULARIO DI ISCRIZIONE**

*Da ritornare via posta a Patricia Carminati Via Crocetta 23 B (6962) Viganello. o email info@guidesi.ch*

*Data 18 e 25 Gennaio 2020  
8 Febbraio 2020*

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

***Iscrizioni e pagamento entro il 5  
Gennaio 2020***

**NOME** \_\_\_\_\_

**COGNOME** \_\_\_\_\_

**PROFESSIONE** \_\_\_\_\_

**INDIRIZZO** \_\_\_\_\_

**TELEFONO** \_\_\_\_\_

**E-MAIL** \_\_\_\_\_

**NAZIONALITA'** \_\_\_\_\_

**LINGUE PARLATE** \_\_\_\_\_

**DATA E FIRMA** \_\_\_\_\_

**OSSERVAZIONI** \_\_\_\_\_