

# CATALOGO FORMAZIONE FONDO FOR.TE. 2021-2022

Piano Formativo PF0268

# AREE FORMATIVE

## 1. MARKETING

pag. 3

1M.1 \_ La gestione del cliente difficile e delle recensioni negative (8 ore - 1 lezione)

1M.2 \_ Brand reputation ( 8 ore - 2 lezioni) **FAD**

## 2. GESTIONE AZIENDALE

pag. 4

2G.1 \_ Amministrazione e contabilità nel turismo (8 ore - 1 lezione)

2G.2 \_ Il reparto piani e il suo ruolo in hotel (8 ore - 1 lezione)

## 3. TECNICHE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI

pag. 5

3T.1 \_ Il buffet oggi (16 ore - 4 lezioni)

3T.2 \_ Long e soft drinks classici e creativi (8 ore - 2 lezioni)

REGOLAMENTO

pag. 6

# 1. MARKETING


## 1M.1 \_ La gestione del cliente difficile e delle recensioni negative


(8 ore - 1 lezione)

Il seminario intende fornire le competenze necessarie per gestire la clientela problematica ed insoddisfatta in modo da trasformare un problema in un'opportunità tramite una corretta comunicazione e altre strategie.

### Contenuti:

- Individuazione del cliente difficile
- Tecniche e strategie comunicative verbali e digitali per la gestione del cliente difficile
- La corretta gestione delle recensioni negative

 Bardolino **GREEN PASS**  
Istituto Salesiano Tusini

 9:00 - 13:00 e  
14:15 - 18:15

 gio 24/02

 titolari e addetti  
al servizio

## 1M.2 \_ Brand Reputation

(8 ore - 2 lezioni)





Il corso fornisce le competenze necessarie alla comprensione, gestione e allo sviluppo della reputazione del marchio di un'azienda turistica alberghiera.

### Contenuti:

- Cos'è la brand reputation
- Come sviluppare la brand reputation
- Gli errori più comuni da evitare
- Coltivare e comunicare nella maniera più efficace il proprio brand

 online tramite  
piattaforma GoToMeeting

 9:00 - 13:00

 merc 02/02 e  
merc 16/02

 titolari e addetti  
al servizio

## 2. GESTIONE AZIENDALE

### 2G.1 \_ Amministrazione e contabilità nel turismo


(8 ore - 1 lezione)

Obiettivo del corso è introdurre i partecipanti all'acquisizione di conoscenze e abilità utili allo svolgimento di attività di segreteria amministrativa nelle aziende turistiche. Saranno trasmessi i contenuti relativi all'emissione di documenti fiscali e a alla contabilità di base.

#### Contenuti:

- Cos'è un'azienda
- Le principali tipologie di aziende turistiche
- I documenti contabili e le loro differenze (fatture, ricevute, corrispettivi)
- Gli obblighi di registrazione e conservazione dei documenti

 Bardolino **GREEN PASS**  
Istituto Salesiano Tusini

 9:00 - 13:00 e  
14:15 - 18:15

 mar 01/03

 titolari e addetti  
al servizio

### 2G.2 \_ Il reparto piani e il suo ruolo in hotel

(8 ore - 1 lezione)

Il seminario intende formare i partecipanti circa l'importanza di questo reparto all'interno delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere e fornire le informazioni di base per lavorare con successo nei reparti housekeeping delle aziende turistiche gardesane.

#### Contenuti:

- L'importanza del reparto piani
- Coordinamento e lavoro di squadra
- Gestione del reclamo
- Esempi di buone prassi

 Bardolino **GREEN PASS**  
Istituto Salesiano Tusini

 9:00 - 13:00 e  
14:15 - 18:15

 mar 15/03

 titolari e addetti  
al servizio

## 3. TECNICHE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI

### 3T.1 \_ Il buffet oggi

(8 ore - 4 lezioni)

Il buffet da sempre è un elemento indispensabile per le strutture ricettive, che allestiscono per la colazione dei loro ospiti un'offerta ricca e variegata. L'attuale situazione ha portato la necessità di ripensare il servizio per garantire la sicurezza sia degli ospiti sia del personale di sala. Il seminario offre alcuni spunti su come presentare e rendere unico il buffet.

#### Contenuti:

- La scelta delle materie prime
- Organizzazione del servizio, attrezzature, food cost e consigli per l'allestimento
- Buffet ai tempi del Coronavirus: linee guida
- Esempi pratici di preparazione buffet

 Bardolino **GREEN PASS**  
Istituto Salesiano Tusini



lun	07/03	15:00 - 19:00
gio	10/03	15:00 - 19:00
lun	14/03	15:00 - 19:00
lun	21/03	15:00 - 19:00

 camerieri e  
addetti cucina

### 3T.2 \_ Long e soft drinks classici e creativi

(8 ore - 2 lezioni)

Rinfrescanti, frizzanti, colorati e piacevoli da bere, i cocktails sono la bevanda più adatta per placare la sete dei turisti gardesani nelle serate estive. Succhi di frutta, soda, vino e altre bevande vengono mescolati con alcool per creare drinks dall'aspetto vivace e dal gusto stimolante. Il corso intende dare degli spunti a barman e camerieri per presentare in modo creativo i drink tradizionali e crearne di nuovi.

#### Contenuti:

- Gli ingredienti principali
- Quale attrezzatura serve e come si usa
- Le giuste tecniche di preparazione
- Realizzazione di long e soft drinks creativi

 Bardolino **GREEN PASS**  
Istituto Salesiano Tusini



mer	02/03	14:15 - 18:15
mer	09/03	14:15 - 18:15

 camerieri e  
addetti bar

# REGOLAMENTO

- La partecipazione è GRATUITA e riservata ai dipendenti di aziende in regola con i versamenti all' EBT Gardesano, iscritte a Fondo For.Te e già aderenti al progetto PF0268 o che completeranno la procedura di subentro
- Le aziende interessate ma non ancora aderenti dovranno compilare la modulistica di adesione e potranno partecipare come uditori
- Sono ammissibili tutti i dipendenti che svolgono ancora la propria attività presso l'azienda, anche in modalità smart-working, o che sono in ferie oppure in CIG; i lavoratori stagionali (assunti o non assunti alla data del corso) possono partecipare ai corsi, purché siano stati dipendenti nei 12 mesi precedenti alla data dell'adesione ai corsi
- Le pre-iscrizioni vanno inviate il prima possibile, al massimo 15 giorni prima della data di inizio del corso scelto (25 giorni per i subentri) e verranno accettate in ordine cronologico
- Successivamente la segreteria invierà l'accettazione della pre-iscrizione con l'elenco della documentazione da compilare per completare l'iscrizione
- Il corso verrà annullato se non si raggiunge un numero minimo di partecipanti
- Corsi in presenza: i partecipanti devono presentarsi 15 minuti prima dell'inizio del corso per espletare le procedure relative al controllo temperatura e **green pass**. A chi si presenterà oltre 15 minuti dopo l'orario previsto per l'inizio del corso verrà negato l'accesso. Il registro va firmato in ingresso e in uscita
- Corsi in FAD: i partecipanti dovranno munirsi di una connessione internet stabile per tutta la durata del corso preferibilmente tramite pc o tablet e dovranno restituire l'autocertificazione ricevuta in originale
- L'attestato di frequenza verrà rilasciato a chi raggiunge il 70% delle ore previste dal corso e dopo aver ricevuto tutti i documenti richiesti compilati correttamente e in originale
- Chi, senza giustificato motivo, non raggiunge il minimo di monte ore (70%) sarà automaticamente escluso dagli altri corsi ed. 2021/2022
- La programmazione potrebbe subire variazioni

## Sintesi regolamento Anti-Covid per i corsi in aula

- L'accesso e la permanenza sarà consentito solo utilizzando mascherine di tipo chirurgico o FFP2 senza valvola (no mascherine in tessuto)
- Al momento dell'accesso sarà misurata la temperatura corporea e verrà verificata la validità del green pass
- Durante l'accesso e la permanenza nei locali dovrà essere sempre mantenuta la distanza minima di 1 m da altre persone
- I partecipanti dovranno igienizzarsi le mani al momento dell'accesso, e ogni qualvolta necessario, per mezzo dei prodotti igienizzanti che saranno resi disponibili
- I partecipanti provvederanno a firmare il registro solo dopo il completamento del punto precedente
- Al termine di ogni giornata formativa (corso) i locali saranno puliti ed igienizzati da impresa di pulizie che certificherà la corretta esecuzione di ogni singolo intervento eseguito
- Aule e attrezzature saranno organizzate assicurando il distanziamento di 1 metro tra gli utenti
- Il regolamento completo Anti-Covid è consultabile sul sito [www.ebtgardesano.it](http://www.ebtgardesano.it), verrà allegato all'e-mail di ammissione e sarà consultabile presso la sala corsi



