

## Accoglienza turistica per Ncc

*Presentazione delle offerte – UC477*

*Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente – UC 356*

*Corso riconosciuto dalla Regione Toscana con decreto 8531 del 2023*

Edizione Novembre 2023

Scadenza iscrizioni: 6 novembre 2023

In collaborazione con



---

### Modalità di svolgimento del corso

Il corso si svolgerà in modalità mista tra lezioni in presenza e lezioni on line.

Una parte del corso (80 ore) si svolgerà **in aula presso la nostra sede di Firenze**, nel complesso delle Murate, zona centrale. La restante parte del corso si svolgerà in fad sincrona (20 ore) e fad asincrona (10 ore).

### Descrizione

Il corso è finalizzato alla formazione di accoglienza turistica per NCC.

Le competenze acquisite di tecniche turistiche ti permetteranno di conoscere al meglio i punti di interesse locali e di perfezionare le competenze di accoglienza con i passeggeri e con chi lavora all'ingresso di alberghi e ristoranti.

### Requisiti di ingresso

Sono ammessi i candidati che abbiano conseguito un titolo di istruzione di primo ciclo ed abbiano conseguito una qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF) oppure che abbiano raggiunto la maggiore età.

Ai partecipanti di nazionalità straniera si richiede un livello di conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue, sufficiente a seguire proficuamente le attività formative ed a sostenere l'esame finale.

### Struttura del corso

La durata del corso è di ore 220 suddivise in:

- 80 ore di attività didattica (lezioni in presenza in aula)
- 20 ore di formazione a Distanza sincrona sulla nostra piattaforma moodle integrata con zoom
- 10 ore di Formazione a Distanza asincrona sulla piattaforma della Regione Toscana TRIO
- 110 ore di tirocinio (svolto in associazioni di ncc, agenzia di viaggi, con gruppi di turisti)

## Contenuti

### UF 1: Geografia Turistica

1. Le componenti fondamentali per lo studio del territorio; 2. il fenomeno turistico e la sua evoluzione; 3. elementi di analisi del territorio geografico; 4. l'enogastronomia, le strutture museali, attrazioni circostanti; 5. sistema di promozione del territorio: enti preposti, maggiori attori locali, reti esistenti di promozione turistica.

### UF 2: Tecniche Turistiche

1. Diversificazione tipologica delle agenzie di viaggio, il loro ruolo nel mercato e in Internet; 2. i rapporti con i clienti e il voucher; 3. la produzione dei servizi di agenzia; 4. i viaggi individuali a forfait; 5. tipologia del prodotto turistico; 6. il mercato congressuale e fieristico; 7. il marketing nel settore turistico; 8. il mercato turistico; 9. programmazione del viaggio.

### UF 3: Tecniche di comunicazione e accoglienza

Tecniche di assistenza all'utenza; tecniche di comunicazione diversificate in relazione all'utenza; gestione dei reclami; nozioni di qualità del servizio e customer satisfaction; elementi di customer care; coordinamento e soddisfacimento dei bisogni; rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i livelli di responsabilità; previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

### UF4: Elementi di marketing

Elementi di marketing; modelli teorici di comunicazione; principi di psicologia della comunicazione e della vendita; tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia; elementi di marketing turistico; strategia di vendita

### Stage:

Della durata di 110 ore, lo stage verrà svolto dai partecipanti presso tutte le tipologie di strutture dove è prevista l'erogazione di servizi per il turismo (agenzie di viaggi, tour operator, associazioni per ncc, apt...).

### Modalità di presentazione della domanda

I candidati sono accettati al corso previa presentazione della domanda di iscrizione e accertamento dei requisiti di accesso.

Il candidato dovrà presentare:

- domanda di iscrizione al corso;
- documento e codice fiscale;
- curriculum vitae;
- distinta di avvenuto pagamento della quota di iscrizione.

I cittadini stranieri, oltre alla documentazione sopra indicata, dovranno presentare regolare permesso di soggiorno (cittadini non-comunitari).

### Costo e modalità di pagamento del corso

La quota a carico dei corsisti sarà di € 1.000,00 + euro 2 di bollo.

Modalità di pagamento della quota: Pagamento della quota di iscrizione di € 1002,00 da versare all'iscrizione in unica soluzione.

I pagamenti avvengono a mezzo bonifico bancario:

BANCA FIDEURAM- CONTO INTESTATO A LA BOTTEGA TOSCANA SRL

IBAN IT85Q0329601601000067257378 - SWIFT FIBKITMM

Causale: iscrizione corso per "Corso Accoglienza turistica per NCC – Edizione novembre 2023"

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

## Sono inclusi nel costo del corso:

- Materiale didattico on line sulla nostra piattaforma
- Costo di esame finale

## Non è inclusa nel costo del corso:

- Marca da bollo euro 16 da applicare sull'attestato finale

## **Tipologia di certificazione finale**

Certificato di competenze relative alle unità di "competenza di gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente" e di "presentazione delle offerte".

## **Durata e calendario del corso**

Durata: 3 mesi

Inizio lezioni: 20 novembre 2023

Fine lezioni: 12 febbraio 2024

Esame: 26 febbraio 2024

Frequenza: Lunedì h 20-22 on line; Martedì, mercoledì, giovedì h 20-23 in presenza presso il Complesso Le Murate (Fi).

Per maggiori dettagli si prega di consultare il calendario in fondo a questo bando.

## **Contatti**

Email: [info@labottegas Toscana.net](mailto:info@labottegas Toscana.net)

Telefono +39 055 3840638

Mobile +39 328 4808738 / +39 331 3068179

[www.labottegas Toscana.net](http://www.labottegas Toscana.net)

## CALENDARIO

GIORNO	DATA	ORARIO	AULA / FAD
lunedì	lunedì 20 novembre 2023	H 20-22	FAD
lunedì	lunedì 27 novembre 2023	H 20-22	FAD
martedì	martedì 28 novembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 29 novembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
giovedì	giovedì 30 novembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 4 dicembre 2023	H 20-22	FAD
martedì	martedì 5 dicembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 6 dicembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 11 dicembre 2023	H 20-22	FAD
martedì	martedì 12 dicembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 13 dicembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
giovedì	giovedì 14 dicembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 18 dicembre 2023	H 20-22	FAD
martedì	martedì 19 dicembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 20 dicembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
giovedì	giovedì 21 dicembre 2023	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 8 gennaio 2024	H 20-22	FAD
martedì	martedì 9 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 10 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
giovedì	giovedì 11 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 15 gennaio 2024	H 20-22	FAD
martedì	martedì 16 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 17 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
giovedì	giovedì 18 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 22 gennaio 2024	H 20-22	FAD

# La Bottega Toscana

Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana codice OF 0072

martedì	martedì 23 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 24 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
giovedì	giovedì 25 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 29 gennaio 2024	H 20-22	FAD
martedì	martedì 30 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 31 gennaio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
giovedì	giovedì 1 febbraio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 5 febbraio 2024	H 20-22	FAD
martedì	martedì 6 febbraio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
mercoledì	mercoledì 7 febbraio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
giovedì	giovedì 8 febbraio 2024	H 20-23	AULA COMPLESSO LE MURATE, VIA DELLE VECCHIE CARCERI SNC, FIRENZE
lunedì	lunedì 12 febbraio 2024	H 20-22	FAD

Esame 26 febbraio 2024 h 9.00-18.00 Complesso Le Murate, Firenze.