



## “Tourism & Hospitality” PROGRAMMA DIDATTICO

### Formazione aula

La classe sarà composta da un minimo di 8 partecipanti ad un massimo di 15.

I partecipanti saranno provenienti dai **settori del turismo e del commercio**.

Il percorso completo prevede il completamento di tre moduli, per un totale di 42 ore.

Lo svolgimento dell'intero percorso avverrà in aula virtuale.

### Programma e obiettivi

#### **1 modulo ore 10 - Negoziazione e Problem solving**

- Tecniche di comunicazione di base
- Chi domanda comanda
- Saper convincere per vincere insieme
- Il decalogo per il Problem Solving

#### **2 modulo ore 10 - Accoglienza e Comunicazione**

- La prima impressione è quella che conta
- Sorriso, saluto, benvenuto
- Differenze culturali nella comunicazione
- Valorizzazione del contesto
- Valorizzazione dei servizi offerti
- I momenti della verità

#### **3 modulo ore 22 - lingua inglese**

Il modulo di inglese persegue l'obiettivo di incontrare le reali esigenze dei corsisti, fornendo loro la possibilità di assimilare e successivamente elaborare gli elementi essenziali della comunicazione in lingua inglese intesi nel loro contesto quotidiano. Avrà un taglio estremamente pratico e diretto in quanto atto a sviluppare nel fruitore un'autosufficienza comunicativa celere e strutturata, poggerà sì su solide basi grammaticali privilegiando però l'aspetto orale/espressivo.



A tale proposito verrà posta un'attenzione particolare alle simulazioni di conversazioni, negoziazioni e criticità, facendo particolare attenzione anche alla pronuncia, attraverso specifici esercizi che verranno ripetuti in maniera costante e ricorrente.

Al termine del corso, pertanto lo studente sarà in grado di:

- comprendere e organizzare frasi semplici ed espressioni quotidiane orientate al soddisfacimento di bisogni concreti e immediati;
- di presentarsi e presentare altre persone;
- valorizzare del contesto
- valorizzare i servizi offerti
- risoluzione dei problemi
- vendere senza vendere

Con questo corso sarà possibile apprendere il lessico e le espressioni specifiche dei vari settori (ristoranti, bar, negozi, strutture ricettive, ecc...), a gestire in inglese il primo contatto e l'accoglienza del cliente, a presentare e descrivere i prodotti e/o servizi della tua attività, a dare e ricevere indicazioni, a gestire le eventuali lamentele. Il tutto attraverso esercitazioni e simulazioni di casi reali.

### Ambiti specifici

Settori del turismo e del commercio

Ancona, 07 ottobre 2021

*Pamela Conti*

*Direzione inlingua Ancona*