

PERCORSO FINALIZZATO ALLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE AVENTE AD OGGETTO UNA AREA DI ATTIVITÀ (ADA) DEL REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI DELLA REGIONE TOSCANA  
**“ORGANIZZAZIONE DELLA VENDITA DEI SERVIZI/PACCHETTI TURISTICI” UC. 479**

*Corso di formazione professionale inserito nel catalogo provinciale dell’offerta formativa della Provincia di Livorno.*

Il percorso formativo è finalizzato al raggiungimento della certificazione delle competenze relativa all’UC **“ORGANIZZAZIONE DELLA VENDITA DEI SERVIZI/PACCHETTI TURISTICI” UC. 479**, della figura professionale di “Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono”.

L’obiettivo di performance dell’unità di competenza associata è quello di “Svolgere attività di assistenza e consulenza turistica utilizzando sistemi informativi aziendali specifici e individuando i fornitori ed i collaboratori più adatti”

**DURATA DEL CORSO:** N. 160 ore di cui 90 teoria, pratica e 50 di stage – 20 ore FAD

**ALLIEVI PREVISTI:** minimo n.9, massimo n. 15 (di cui 4 riservati ad utenti inviati dai CPI)

**STRUTTURA PROGETTUALE:**

Denominazione Unità formative	Obiettivi di apprendimento (capacità/conoscenze) e contenuti	contenuti	Tot. ore
UC. 1 NORMATIVA TURISTICA	<b>conoscenze:</b> Normativa relativa al settore turistico per la gestione corretta delle informazioni ai clienti  <b>capacità:</b> Fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l’espatrio ( passaporti, visti consolari, certificati medici)	Le competenze in materia turistica: stato – regione – enti locali  Il sistema normativo in vigore  Testo Unico sul Turismo della Regione Toscana  L.R. 42 ; L.R. 14	15
UC. 2 CONOSCENZA DEL TERRITORIO	<b>conoscenze:</b> Principali caratteristiche geografiche , storico culturali , artistiche, socioeconomiche e logistiche dei principali paesi riconosciuti come meta turistica per poter indirizzare l’utenza secondo le aspettative ed esigenze  <b>capacità:</b> Saper organizzare e promuovere pacchetti fornendo anche informazioni generali sull’oggetto venduto	Nozioni di Geografia generale  Geografia delle destinazioni turistiche  I più importanti itinerari turistici delle principali destinazioni  Il valore della consulenza dell’agente di viaggio contro la concorrenza di internet  La conoscenza del territorio: visita sul territorio e approfondimento delle caratteristiche paesaggistiche architettoniche, culturali etc.	15
UC. 3 TECNICA TURISTICA E ORGANIZZAZIONE E CREAZIONE PACCHETTI	<b>conoscenze:</b> Tecnica turistico alberghiera per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori  Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva  <b>capacità:</b> Effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti il viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc...)  Effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher,	Nozioni di tecnica turistica  Il sistema turistico europeo, nazionale e locale  Tecniche di promozione e commercializzazione dei servizi ricettivi  I programmi di gestione delle prenotazioni : le prenotazioni – Il front office del ricevimento alberghiero –  Il back office del ricevimento alberghiero (la contabilità e il	45

	<p>calcolo delle tariffe ed</p> <p>emissione della biglietteria per trasporto aereo, ferroviario, navale, stradale utilizzando la</p> <p>Strumentazione informatica specifica (terminali)</p> <p>Fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici)</p> <p>Noleggiare i mezzi di trasporto verificando quelli più idonei alla tipologia del viaggio e dell'utenza</p>	<p>controllo di gestione)</p> <p>Prenotazione-Check inSoggiorno-Check out</p> <p>La gestione della biglietteria, delle assicurazioni aggiuntive</p> <p>La organizzazione e programmazione dei pacchetti turistici</p>	
<p>UC. 4</p> <p>COMUNICAZIONE E VENDITA PACCHETTI TURISTICI</p>	<p><b>conoscenze:</b></p> <p>Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p><b>capacità:</b></p> <p>Curare i rapporti con clienti per poter migliorare la fidelizzazione degli stessi</p> <p>Curare le fasi di accoglienza della clientela in maniera accurata in modo da fidelizzarla</p>	<p>Comunicazione in generale: I diversi tipi di comunicazione - Gli obiettivi della comunicazione - Comunicazione e percezione - Relazione e contenuto -</p> <p>Tecniche di comunicazione - L'ascolto- L'empatia</p> <p>La comunicazione commerciale al telefono con riferimenti al booking dei Tour Operator</p> <p>Gli elementi paralinguistici - La frase di saluto iniziale - La proprietà del linguaggio - Il metodo delle domande - Le quattro fasi della comunicazione:</p> <p>La comunicazione commerciale scritta: Alcuni aspetti generali della scrittura - La lettera commerciale - La mail - Il programma di viaggio e gli itinerari - Il volantino e la piccola pubblicità</p> <p>Segmentazione geografica dell'utenza</p> <p>Segmentazione socio-demografica (per età, sesso, istruzione, livello di reddito, fase di vita...)</p> <p>Segmentazione in base al tipo di rapporto con il servizio (fedeltà al servizio, atteggiamento nei confronti del servizio, benefici ricercati...)</p> <p>L'utenza potenziale</p> <p>Monitoraggio passivo: "l'utenza reale - Il monitoraggio attivo: "l'utenza sottorappresentata"</p> <p>La costruzione di un pacchetto</p>	35
<p>UC. 5</p> <p>STAGE</p>	<p><b>conoscenze:</b></p> <p>Conoscere l'organizzazione di un'azienda del turismo.</p> <p><b>capacità:</b></p> <p>Saper progettare, vendere e promuovere pacchetti turistici.</p>	<p>Esperire le conoscenze e competenze apprese in aula.</p>	50

		<b>TOTALE ORE</b>	<b>160</b>
--	--	-------------------	------------

**Lo stage**, della durata di 50 ore (pari al 31,25% della durata complessiva), sarà realizzato a conclusione del percorso formativo. Gli orari e la tempistica di stage, compatibilmente con i vincoli stabiliti dalle normative e dalla convenzione, saranno concordati con aziende e con gli stagisti al fine di presidiare al meglio la partecipazione e l'apprendimento delle competenze. Si terrà in particolare conto delle esigenze delle donne aventi necessità di conciliare tempi di lavoro e tempi familiari studiando calendari flessibili e consoni alle esigenze e ai vincoli evidenziati.

**PERIODO E LUOGO DI SVOLGIMENTO:** il corso si svolgerà dal Lunedì e il Giovedì dalle ore 14.00-19.00 e il Martedì dalle ore 8.30 alle ore 13.30, presso l'aula di Itinera Formazione **Via del Vigna n.199, Livorno**. Gli orari indicati sono suscettibili di cambiamenti in base alle specifiche esigenze espresse dal gruppo classe, verificate in fase di selezione (se prevista) o in incontro preliminare, nell'ottica di garantire/incoraggiare la partecipazione a coloro che riferiscano effettive difficoltà organizzative e tenendo conto delle misure di conciliazione tempi di vita e lavoro, volte a favorire la partecipazione femminile al percorso formativo.

**MODALITA' DI RICONOSCIMENTO CREDITI:** non è previsto il riconoscimento di alcun credito formativo, se non per i moduli FAD della didateca regionale del Progetto TRIO, qualora il partecipante dimostri di aver già superato e concluso positivamente i moduli.

**COSTO DEL CORSO E MODALITA' DI PAGAMENTO:** la quota di partecipazione al corso è di **euro 810,00** onnicomprensiva. Il partecipante è tenuto al pagamento della quota prevista mediante **bonifico bancario** e secondo le seguenti modalità:

1. prima rata, pari al 50% (euro 405,00) dell'importo, alla frequenza del 40% del monte ore complessivo del percorso formativo;
2. saldo, alla conclusione del percorso formativo.

**ESAME FINALE E RILASCIO ATTESTATI:** al termine del corso verrà rilasciato un **certificato di competenze**, previo superamento della verifica finale. Il partecipante è ammesso all'esame finale se ha frequentato almeno il 70% del percorso formativo – pari a 112 ore – e almeno il 50% delle ore previste per lo stage – pari a 25 ore. L'attestato di qualifica e la certificazione delle competenze vengono rilasciati dalla Provincia di Livorno previo superamento dell'esame finale, nel rispetto delle condizioni stabilite dalla normativa. In attesa della definizione del sistema nazionale di certificazione delle competenze e di riconoscimento dei crediti, le Regioni e le Province Autonome si impegnano a riconoscere reciprocamente gli attestati rilasciati.

**MODALITA' DI RECESSO E DIMISSIONI:** è attribuita al partecipante la facoltà di recedere dal contratto, e quindi alla iscrizione al corso, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di inizio dello stesso, anticipando la decisione del recesso via fax al n. 0586/278477 o tramite e-mail all'indirizzo [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info) e confermando con lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Qualora la comunicazione di recesso avvenga successivamente a tale data, il deposito non sarà restituito. In caso di dimissioni per motivi non giustificati, l'importo versato a titolo di prima rata e/o di deposito cauzionale non sarà restituito. In caso di dimissioni successive all'inizio del corso, il partecipante è tenuto a versare all'Agenzia il dovuto corrispettivo secondo le seguenti modalità:

- a) il 50% del costo del corso, se le dimissioni avvengono oltre 10 giorni dalla data di iscrizione al corso e prima della frequenza del 40% del monte ore previsto;
- b) l'ulteriore 50% del costo del corso, se le dimissioni avvengono dopo la frequenza del 40% del monte ore previsto e prima della conclusione dello stesso, **o in caso di mancato conseguimento dell'attestazione finale.**

**Per Informazioni:**

Agenzia Formativa Itinera **FORM Azione**  
 Via Borra, 35 Livorno  
 tel 0586 278477  
 fax 0586 219475  
 E-mail [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info)  
 Web: [www.itinera-formazione.info](http://www.itinera-formazione.info)