



Con la collaborazione di:

**SEMINARIO DI FORMAZIONE BASE PER ASPIRANTI GUIDE TURISTICHE ED ALTRI ADDETTI
ALL'ACCOGLIENZA**

DATA 13 Novembre 2015	<i>Ore 9.00: Accoglienza Ore 9.15: Inizio dei lavori Ore 12.30: Pausa. Pranzo libero. Ore 14: Ripresa dei lavori, parte pratica Ore 17.00: Fine dei lavori</i>	Luogo: Ente Turistico del Mendrisiotto e Basso Ceresio via Luigi Lavizzari 2, 6850 Mendrisio Svizzera
------------------------------	--	--

Destinatari

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

Relatrici

Annarosa Capelli
Patricia Carminati
Intervento di Nadia Fontana Lupi – Direttrice Ente Turistico del Mendrisiotto e Basso Ceresio

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

Presentazione. Scopo del seminario.

Intervento di Nadia Fontana Lupi, direttrice di Mendrisio Turismo

Parte I

- 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.

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

Parte III

- Escursioni, itinerari, tempistica.
- Come preparare uno “speech” (cosa trasmettere + funzione sociale)
- Rapporto con i clienti. Richieste e imprevisti, come risolverli. Gestione del gruppo.
- « Mai dare niente per scontato »
- Errori più ricorrenti.

Parte IV

- Visita guidata di Mendrisio. Rientro in sala per esercizio pratico.
- Eventuali domande. Conclusione dei lavori.

Il seminario si terrà con un minimo di partecipanti iscritti. Il termine di iscrizione è fissato al **6 Novembre 2015**.

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.

Annarosa Capelli, nata in Italia nel 1956, ma cresciuta a Lugano, scuole dell'obbligo, formazione di segretaria d'ufficio con diploma, appassionata d'Arte e Storia, nel 1995 inizia a presentare le Mostre di Lugano, in particolare nel 1997 la Mostra sui 200 anni dell'Indipendenza del Ticino, e da lì inizia a lavorare come guida Turistica, si appassiona alla professione e diventa presidente dell' Associazione GUIDE SI nel 2001. Collabora con Lugano Turismo per la formazione delle aspiranti guide e per l'organizzazione e coordinamento delle escursioni stagionali.

Patricia Carminati, nata in Argentina nel 1970, studia lingue e turismo presso l'Università di Buenos Aires. Comincia a sviluppare la sua esperienza nel settore come guida turistica in Patagonia. Più tardi lavora come assistente per l'organizzazione di eventi e come tour leader per congressi medici /viaggi incentive. Lavora anche come insegnante presso scuole di turismo. Residente in Svizzera dal 2000, attualmente fa parte dell' Associazione Guide Svizzera Italiana, collabora nella formazione delle aspiranti guide e svolge la sua attività come guida turistica, interprete e relocation consultant.

Giorno di svolgimento

13 Novembre

Costo

Fr. 100

(Il costo include: visita guidata di Mendrisio, attestato di partecipazione e parte pratica post seminario insieme ad una guida professionista in data da definire).

Sede di svolgimento

Ente Turistico del Mendrisiotto e Basso Ceresio

Modalità e termini di iscrizione

Iscrizioni e pagamento: entro e non oltre il 6 Novembre 2015

PAGAMENTO CONTO POSTALE:

ASSOCIAZIONE GUIDE SI 65-272602-4

FORMULARIO DI ISCRIZIONE		
<i>Da ritornare via posta a Patricia Carminati Via Crocetta 23 B (6962) Viganello.</i>		
<i>Data: 13 Novembre 2015</i>	<i>Seminario di formazione base per aspiranti guide turistiche ed altri addetti all'accoglienza</i>	<i>Iscrizioni e pagamento entro il 6 Novembre 2015</i>

NOME _____**COGNOME** _____**PROFESSIONE** _____**INDIRIZZO** _____**TELEFONO** _____**E-MAIL** _____**NAZIONALITA'** _____**LINGUE PARLATE** _____**DATA E FIRMA** _____**OSSERVAZIONI** _____

con la collaborazione di