

OPERARE NEI SERVIZI TURISTICI IN LINGUA TEDESCA

Perché partecipare

Per acquisire, in un contesto regionale, che ha visto negli ultimi anni un notevole incremento in FVG dell'ambito del turismo, una conoscenza specifica della lingua tedesca per il settore, tale da rendere i partecipanti in grado di interagire con i clienti di lingua tedesca nell'accoglienza, assistenza, ricezione, gestione della comunicazione nei servizi di reception, sala e ristorazione.

Chi può partecipare

Possono partecipare tutte le persone iscritte al Programma PIPOL.
Requisito preferenziale: conoscenza della lingua tedesca di livello almeno A2.

Che cosa si farà

Il corso si sviluppa con riferimento al Repertorio dei Settori Economico Professionali della Regione FVG. Al suo interno si acquisiranno le conoscenze e le competenze per mettere in atto in tutte le fasi del servizio comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente, utilizzando come lingua veicolare il tedesco.

Conoscenze tecnico professionali

- La comunicazione e relazione interpersonale in lingua tedesca
- Tecniche di promozione e vendita in lingua tedesca
- Procedure standard di check-in e check-out in lingua tedesca
- Gestione dei reclami e degli imprevisti in lingua tedesca

Conoscenze trasversali

- Pianificare azioni di ricerca attiva del lavoro
- Sicurezza e prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro

Quando

La partenza è prevista ad inizio ottobre 2019, in quel periodo il corso sarà avviato appena raggiunto il numero minimo di allievi e avrà una durata totale di 150 ore di aula e laboratorio.

Dove

CIOFS FP FVG

Via dell'Istria 55 – 34144 Trieste
Telefono e fax: 040/774269, 0407606485
www.ciofs.it

Come partecipare

Per partecipare al corso è necessario iscriversi al programma PIPOL registrandosi in modo autonomo sul portale <http://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/formazione-lavoro/lavoro/FOGLIA135/> oppure recandosi presso un Centro per l'Impiego. Le persone già iscritte a PIPOL, ma che avevano fatto una richiesta diversa, dovranno modificare il Piano d'Azione Individuale (PAI), sempre presso il CPI.

>> Info

Attestato

Al termine del corso sarà rilasciato un attestato di frequenza dalla Regione FVG e un Attestato di Formazione generale sicurezza lavoratori.

Referente del corso

Lucio Tomasini
lucio.tomasini@ciofs.it
040/774269