

CREA IL FUTURO DEL TURISMO:  
SVILUPPA LE TUE COMPETENZE CON  
I NOSTRI CORSI GRATUITI!

## EMILIA-ROMAGNA

IMPRESE TURISTICHE IN RETE PER UNA FILIERA  
INTEGRATA CHE INNOVA E VALORIZZA MARE,  
MONTAGNA, BORGHIE E CITTÀ D'ARTE.

- **PER PERSONE** interessate a entrare o aggiornarsi nel settore turistico

RIF.PA 2024-22630/RER COMPETENZE PER LA VALORIZZAZIONE E L'INTEGRAZIONE DEGLI ATTRATTORI CULTURALI E TURISTICI: FORMAZIONE PERMANENTE approvata dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera di Giunta Regionale N°1914 del 14/10/2024 e co-finanziata con risorse del Fondo Sociale Europeo Plus FSE+ 2021/2027 priorità 2 Istruzione e Formazione - Obiettivo specifico g)

PROGETTO REALIZZATO GRAZIE AI FONDI EUROPEI DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

### 3 - Soft Skills per il Turismo: comunica, coinvolgi e crea esperienze indimenticabili

COMPETENZE RELAZIONALI E COMUNICATIVE

Le competenze trasversali sono fondamentali nel settore turistico perché permettono di offrire un servizio di alta qualità e creare esperienze memorabili per i clienti.

Competenze come la comunicazione efficace, la gestione dello stress, la risoluzione dei problemi e il lavoro di squadra migliorano l'interazione con i clienti e i colleghi, aumentando la soddisfazione e la fidelizzazione.

#### Contenuti

- Tecniche di comunicazione verbale e non verbale per interagire con clienti e colleghi.
- Strategie per migliorare la chiarezza e la precisione dei messaggi trasmessi.
- Sviluppo dell'ascolto attivo per comprendere le esigenze e le aspettative dei clienti.
- Capacità di empatia per instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione.
- Tecniche di mediazione e negoziazione per risolvere situazioni di tensione.
- Strategie per affrontare reclami e feedback negativi in maniera costruttiva.
- Strumenti per comunicare in modo rispettoso e adeguato in un contesto globale e multiculturale.
- Metodi per gestire situazioni impreviste con flessibilità e rapidità.
- Sviluppo del pensiero critico per trovare soluzioni innovative e personalizzate.
- Tecniche di gestione dello stress
- Strumenti per il controllo delle emozioni e la comunicazione assertiva.

#### Attestato rilasciato

Attestato di frequenza

#### Modalità didattica

Sotto la guida di docenti esperti potrai esercitarti sui casi reali e "imparare facendo" con laboratori pratici e role-playing.

#### Assistenza post corso

Al termine del corso avrai accesso a una rete di supporto professionale per accompagnarti nel tuo percorso di crescita: grazie a Cescot Lavoro ti aiutiamo nel cercare lavoro e grazie a Confesercenti ti assistiamo nell'avviare la tua impresa.

#### Destinatari

Il corso si rivolge a persone occupate e non occupate, che operano o desiderano operare nella filiera turistica con residenza / domicilio in Emilia-Romagna in data antecedente la richiesta di partecipazione.

#### Criteri di accesso al percorso

L'accesso al percorso prevede un COLLOQUIO ORIENTATIVO. Output del colloquio sarà una SCHEDA DI PROFILAZIONE che consentirà di attribuire un punteggio.

Nel caso le domande superino i posti disponibili verrà redatta una graduatoria che determinerà l'ordine di entrata nelle diverse edizioni del corso attivate nei limiti del finanziamento disponibile.

#### Numero partecipanti

Minimo 8 persone

#### Costo

La partecipazione al corso 2024-22630/RER/3 è gratuita in quanto il percorso è cofinanziato dal Fondo sociale europeo Programma FSE Plus 2021-2027 della Regione Emilia-Romagna.

#### Ente di formazione

Nuovo Cescot E.R.

Via Don Giuseppe Bedetti, 26 - 40129 Bologna

#### Sede di svolgimento

Nuovo Cescot E.R.

Via Don Giuseppe Bedetti, 26 - 40129 Bologna

#### Durata

24 ore

#### Periodo di svolgimento

Marzo 2025

#### PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Referente: Cinzia Astolfi | Nuovo Cescot ER  
051-6380350

[c.astolfi@cescot.emilia-romagna.it](mailto:c.astolfi@cescot.emilia-romagna.it)

[www.cescot.emilia-romagna.it](http://www.cescot.emilia-romagna.it)