

PROGETTO "AMICUS VIATORUM"

Seminari formativi:

- "L'accoglienza del turista"
- "La valorizzazione della rete fra gli operatori commerciali"
- "La fidelizzazione del turista/pellegrino"
- "Marketing territoriale"
- "La comunicazione attraverso i social network"
- "La comunicazione interculturale"

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



"L'accoglienza del turista"

Programma

- 1) L'accoglienza del Turista: come comprenderne le esigenze
- 2) L'ospitalità come strumento di sostegno per lo sviluppo dei sistemi locali
- 3) Strumenti per comunicare la storia, le tradizioni e le caratteristiche distintive del territorio
- 4) I bisogni e le aspettative dell'ospite
- 5) La cura e la valorizzazione delle immagini delle imprese come strumento di accoglienza (ambientazioni, arredi, allestimenti)
- 6) L'accoglienza in pratica: come accogliere l'ospite, dare e ricevere informazioni, far conoscere il territorio, promuovere la propria attività

Obiettivi: Sviluppare la capacità di riconoscere la diversità per poterla accogliere e valorizzare al fine di rendere la permanenza confortevole e ben evoluta. Rafforzare l'osservazione e l'ascolto attivo al fine di migliorare la propensione all'ospitalità imparando ad uscire dai nostri contesti per garantirci una comunicazione che rafforzi il legame culturale e il senso di accoglienza

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



LA VALORIZZAZIONE DELLA RETE FRA GLI OPERATORI COMMERCIALI

Programma

- 1) Il valore dell'aggregazione per le MPMI del comparto CTS (Commercio, Turismo, Servizi);
- 2) Focus sulle reti di impresa;
- 3) Il Contratto di Rete per strutturare e consolidare una rete di impresa;
- 4) Possibili esempi di reti di impresa nel CTS.

Obiettivi: Aiutare le MPMI a comprendere che la complessità di un mondo interconnesso, sempre più veloce, spinge verso l'aggregazione e verso un adattamento permanente. Porre le basi per favorire il processo di costruzione di aggregazioni aziendali per superare l'individualismo che porta all'isolamento.

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



"LA FIDELIZZAZIONE DEL TURISTA/ PELLEGRINO"

Programma

- 5) Il valore dell'ospite
- 6) Il ruolo dei singoli nel processo di customer satisfaction e di fidelizzazione dell'ospite.
- 7) Il marketing relazionale come strategia di fidelizzazione
- 8) La cura del servizio offerto
- 9) Come legare il turista alla community del territorio (fedeltà alla destinazione)
- 10) L'importanza dell' emotional-relationship e dell'innovazione

Obiettivi: Comprendere l'importanza dell'ospitalità delle esperienze legata all'eccellenza dei servizi. Capire come coinvolgere gli ospiti e costruire le migliori esperienze di viaggio, migliorando al contempo le performance delle imprese

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



"MARKETING TERRITORIALE"

Programma

- 1) Il marketing territoriale, nozioni base
- 2) Il concetto area-prodotto
- 3) Territorio e turismo sostenibile
- 4) La pianificazione di un'offerta turistica
- 5) Principali strumenti del marketing a disposizione:
 - a. Analisi delle risorse
 - b. Ricerche
 - c. Il ciclo di vita del prodotto
 - d. Analisi swot
 - e. Strategie

Obiettivi: offrire un piano di conoscenze di base per poter iniziare ad affrontare in maniera sistematica e consapevole la promozione e lo sviluppo delle attività ricettive legate al territorio e alle sue opportunità.

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



"LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK"

Programma

- 1) La comunicazione marketing, nozioni base
- 2) Turismo e social network
- 3) Informare, promuovere, vendere attraverso i social
- 4) I social più famosi e i social travel
- 5) Social media strategy

Obiettivi: fornire conoscenze di base sulla comunicazione in ambito turistico e sull'utilizzo dei social network al fine di saper predisporre un efficiente piano di comunicazione attraverso azioni efficaci e ben calibrate nei contenuti e nella forma.

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



"LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE"

Programma

- 1) Il territorio e l'integrazione
- 2) Riconoscere le diversità culturali: le parole e i gesti che creano empatia alle diverse latitudini
- 3) La comunicazione interculturale
- 4) L'accoglienza e l'ospitalità delle persone culturalmente diverse
- 5) Usi, costumi ed abitudini degli ospiti delle diverse nazionalità

Obiettivi: Sviluppare la capacità di riconoscere la diversità per poterla accogliere e valorizzare al fine di rendere la permanenza confortevole e ben evoluta. Rafforzare l'osservazione e l'ascolto attivo al fine di migliorare la propensione all'ospitalità imparando ad uscire dai nostri contesti per garantirci una comunicazione che rafforzi il legame culturale e il senso di accoglienza

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:

