



Hospitality Etiquette - tutti i segreti di Galateo per accogliere al meglio i tuoi clienti



INIZIO CORSO: lunedì 17 giugno
2024

durata: 8 ore

In un mondo in cui l'esperienza del cliente è fondamentale per il successo del business, l'elevata qualità del servizio è un elemento distintivo che può fare la differenza. Questo training è progettato per fornire al personale ho.re.ca. le competenze e le conoscenze necessarie per offrire un servizio professionale ed efficace e che si distingue per l'attenzione ai dettagli e il rispetto delle norme di comportamento.

Docente: Lola Colognato - [Italian Etiquette Society](#)

Obiettivi:

- Apprendere come presentarsi in maniera impeccabile e professionale seguendo la policy aziendale.
- Affinare la capacità di comunicazione efficiente evitando i passi falsi.
- Comprendere l'importanza della comunicazione non verbale per trasmettere al meglio il nostro messaggio e comprendere l'inclinazione del cliente.
- Acquisire competenze pratiche per gestire situazioni delicate e risolvere eventuali conflitti con i clienti/ gli ospiti.

Contenuti:

MODULO I

Professional Standing

- Come ottimizzare la prima impressione (e perché è importante farlo)
- Postura, portamento e gestualità
- Grooming: cura personale per lui e per lei
- Divise e come indossarle
- Se non c'è la divisa...

MODULO II

Accoglienza impeccabile

- Il principio dell'accoglienza
- Come parlare "bene"
- Le parole da evitare
- I registri di formalità (tu o lei)
- Etichette al telefono

MODULO III

Comunicazione non verbale

- Cos'è e perché è importante
- L'importanza di un body language aperto
- Principi di prossemica
- Leggere il body language del cliente
- Gestiti da evitare

MODULO IV

Gestione del cliente

- Gestire le lamentele
- Le frasi da non dire mai
- Gestiti di cortesia
- Comunicazione con i colleghi
- Problem solving

Termini finanziamento:

Il costo del corso è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Al fine di garantire l'accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

Calendario

Lunedì 17 giugno 2024

dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Chiusura delle iscrizioni:

Luined? 10 giugno 2024

Destinatari:

Titolari, F&B manager, responsabili di funzione ai dipendenti con mansioni di responsabilità, e a quanti hanno contatti con gli ospiti all'interno ed esterno all'azienda.

Docenti:

[Lola Colognato](#)