



**E.B.R.T.**

*Ente Bilaterale Regionale  
del Turismo*

## **Catalogo dell'offerta formativa**



*Ente Bilaterale Regionale Unitario del Settore Turismo della Valle d'Aosta*

Sede: Regione Borgnalle, 12 – 11100 Aosta C.F. 91025520072

Tel. 0165.231682 - 0165.267128 – Fax 0165.234105

Sito internet: [www.entibilaterali.vda.it](http://www.entibilaterali.vda.it)

E mail: [info@entibilaterali.vda.it](mailto:info@entibilaterali.vda.it)

Pec: [eb@pec.entibilaterali.vda.it](mailto:eb@pec.entibilaterali.vda.it)

## SEZIONE A - CORSI DI FORMAZIONE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE

### FPA.1 - ACCOGLIENZA NEL SETTORE TURISMO

**Obiettivo:** Il corso ha come obiettivo quello di fornire strumenti per definire l'accoglienza e aumentare le conoscenze e le competenze per gli addetti al ricevimento al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e promuovere al meglio la struttura nell'interesse più ampio dell'intero territorio.

**Contenuti:**

- Individuare e leggere bisogni ed aspettative del cliente
- Esercitare la capacità di osservazione, ascolto ed empatia
- Definire l'accoglienza turistica
- La costruzione del processo di accoglienza del cliente: le varie fasi (dall'apertura alla chiusura)
- Caratteristiche dell'accoglienza nel campo alberghiero e in quello extra alberghiero
- Modellare gli standards efficaci ed efficienti per l'accoglienza
- Gestire le emergenze
- Chiedere la valutazione dell'esperienza
- Cosa vuol dire accogliere il cliente nell'era digitale

**Totale ore: 16**

### FPA.2 - IL FOOD COST

**Obiettivo:** Apprendere le giuste tecniche di gestione di un'impresa ristorativa di successo, realizzando un ciclo di produzione completo attraverso una corretta articolazione delle varie fasi tale da consentire di determinare i costi e quindi di impostare un pricing strategico.

**Contenuti:**

- La conoscenza e la classificazione dei costi (fissi e variabili)
- La provenienza dei prodotti e le loro caratteristiche (calo peso in fase di cottura, calo peso in fase di conservazione, aumento peso in caso di cottura, densità etc)
- La diversa tipologia di costo di produzione, di conservazione, di gestione e di servizio per l'attività ristorativa
- Struttura del centro di costo per l'area ristorativa
- Esercitazioni sul calcolo del Food Cost

**Totale ore: 18**

### FPA.3 - GESTIRE IL RECLAMO SU TRIP ADVISOR

**Obiettivo:** L'obiettivo del corso è quello di dare strumenti e consigli per gestire al meglio le recensioni su TripAdvisor, positive e soprattutto negative, al fine di migliorare le prenotazioni e la soddisfazione del cliente. Il corso si concentrerà, quindi, sulla relazione con il cliente attraverso la gestione di reclami e commenti; non si lavorerà sui rapporti con TripAdvisor.

**Contenuti:**

- Cosa vuol dire gestire bene la propria pagina su Tripadvisor.
- Le recensioni: analizzarle, gestirle con i feed rss e rispondere ai commenti sia positivi che negativi
- Linguaggio, tempistica e monitoraggio
- Analisi dei risultati e strategia

**Totale ore: 6**

#### **FPA.4 - INSTAGRAM PER LA PROMOZIONE DI AZIENDE TURISTICO-RICETTIVE**

**Obiettivo:** Il corso ha come obiettivo quello di rendere più efficace l'utilizzo di Instagram anche alla luce delle nuove funzionalità introdotte. Il corso è pertanto di livello avanzato, adatto a coloro che già utilizzano Instagram in maniera integrata nella propria strategia di vendita. L'allievo dovrà essere in grado di sfruttare al meglio le caratteristiche di Instagram, grazie anche ad una migliore comprensione della comunicazione visiva e il visual storytelling per il marketing e delle strategie per impostare campagne che coinvolgano testimonial e influencer attivi su Instagram.

**Contenuti:**

MODULO 1 Introduzione

- Il ruolo delle immagini ai tempi dei social network
- Gli elementi di Instagram
- Funzioni da conoscere
- Foto, video, stories: i formati migliori

MODULO 2 Concetti e Strumenti

- Follower & Community su Instagram
- Hashtag e geotag per dare visibilità al proprio profilo
- Instagram per l'e-commerce
- Strumenti per l'analisi

MODULO 3 Strategie

- Pianificazione e promozione del profilo
- Instagram Stories
- Instagram Live
- Instagram TV
- Instagram Ads

**Totale ore: 6**

#### **FPA.5 - LETTURA DEL BILANCIO DI ESERCIZIO E ANALISI DEI COSTI DI GESTIONE NELLE AZIENDE ALBERGHIERE**

**Obiettivo:** Il corso metterà il partecipante nelle condizioni di saper analizzare il bilancio, concentrandosi sull'analisi di redditività per i servizi delle imprese alberghiere. L'obiettivo è ottenere adeguati mezzi per intraprendere azioni correttive in maniera proattiva attraverso la lettura del bilancio.

**Contenuti:**

- Analisi dello stato patrimoniale, del conto economico e della situazione finanziaria dell'azienda attraverso gli indici
- La contabilità analitica come strumento del controllo di gestione nelle imprese turistiche
- L'analisi dei costi delle imprese alberghiere: il sistema unificato di contabilità
- Analisi di redditività per servizi e per attività (Activity-Based Costing) nelle imprese alberghiere

**Totale ore: 12**

## **FPA.6 – REVENUE E BOOKING STRATEGY**

**Obiettivo:** Il corso intende fornire ai partecipanti gli strumenti necessari per comprendere la strategia e la politica di vendita e per individuare il posizionamento corretto e più vantaggioso rispetto alla concorrenza locale e non. Inoltre si pone l'obiettivo di trasmettere l'importanza di utilizzare i principali portali per la vendita diretta ed intermediata.

**Contenuti:**

- Principi di revenue management: di cosa si tratta e perché si sviluppa
- Revenue management: tra limiti culturali e dicerie infondate
- Tecniche di lettura e definizione delle tariffe
- Tecniche e modalità di controllo delle tariffe
- Strumenti di revenue management (RMS)
- Portali per la vendita diretta e intermediata (es. booking.com)

**Totale ore: 16**

## SEZIONE B - CORSI DI FORMAZIONE DI BASE E TRASVERSALI

### FTB.1 - COVID-19: DEL RISCHIO IO NON ME NE INFISCHIO

**Obiettivo:** Il presente corso si pone l'obiettivo di formare i lavoratori in merito al Covid 19, affinché possano consapevolmente lavorare nel rispetto della propria salute e sicurezza. È valido come credito formativo per l'aggiornamento in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro per lavoratori, preposti, dirigenti e rls (art. 37 D.Lgs. 81/08 e Accordo Stato Regioni GU 11/01/2012), aspp, rspp e CSE/CSP (artt. 32 e 37 D.Lgs. 81/08 e Accordo Stato regioni GU 19/08/2016).

**Contenuti:**

MODULO 1 - Introduzione:

- Cenni normativi salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- Riferimenti agli enti preposti al controllo
- Rischio biologico: cosa si intende

MODULO 2 - Il COVID 19:

- Valutazione dei rischi e integrazione del rischio biologico
- Procedure specifiche per contrastare la diffusione del virus
- Scelta e corretto utilizzo dei DPI
- Sorveglianza sanitaria
- Privacy
- Formazione, informazione e addestramento
- Vita sociale (cenni)

**Totale ore: 2**

### FTB.2 - IL SORRISO NELLA COMUNICAZIONE

**Obiettivo:** Il corso si basa sulle strategie comunicative e gli strumenti ad esse annessi, si pone l'obiettivo di far comprendere ai partecipanti le dinamiche, il contesto, gli errori da evitare nel processo comunicativo, l'importanza del sorriso nella comunicazione e nel business, come riconoscere l'insoddisfazione del cliente e come gestire le richieste fuori luogo e i reclami

**Contenuti:**

- Comunicazione: modalità e caratteristiche principali
- Il processo comunicativo: le dinamiche, il contesto e gli errori da evitare
- L'importanza del sorriso nella comunicazione e nel business
- Esempi pratici di Marketing del sorriso
- Le fasi del customer journey e relative strategie comunicative
- La gestione del cliente in house
- La comunicazione nella fase post stay

**Totale ore: 16**

### FTB.3 - ELEMENTI BASILARI DELLA LINGUA INGLESE

**Obiettivo:** Obiettivo del corso è sostenere semplici conversazioni orali e scritte in lingua inglese

**Contenuti:**

- Informazioni fondamentali sulla grammatica inglese
- Lettura e risposta a semplici e-mail
- Conversazioni telefoniche
- Discorsi formali ed informali

**Totale ore: 16**

#### **FTB.4 - LINGUA INGLESE NELL'AMBITO LAVORATIVO**

**Obiettivo:** Obiettivo del corso è acquisire un livello di abilità comunicativa per capire e farsi capire dall'interlocutore madrelingua e non nell'ambito lavorativo

**Contenuti:**

- Accoglienza, saluti.
- Prenotazioni, lamentele, cancellazioni, ordinazioni
- Informazioni su luoghi di interesse turistico/culturale del territorio
- Informazioni di carattere enogastronomico sui prodotti del territorio, su spettacoli e manifestazioni

**Totale ore: 16**

#### **FTB.5 - ELEMENTI BASILARI DELLA LINGUA FRANCESE**

**Obiettivo:** Obiettivo del corso è sostenere semplici conversazioni orali e scritte in lingua francese

**Contenuti:**

- Informazioni fondamentali sulla grammatica francese
- Lettura e risposta a semplici e-mail
- Conversazioni telefoniche
- Discorsi formali ed informali

**Totale ore: 16**

#### **FTB.6 - LINGUA FRANCESE NELL'AMBITO LAVORATIVO**

**Obiettivo:** Obiettivo del corso è acquisire un livello di abilità comunicativa per capire e farsi capire dall'interlocutore madrelingua e non nell'ambito lavorativo

**Contenuti:**

- Accoglienza, saluti.
- Prenotazioni, lamentele, cancellazioni, ordinazioni
- Informazioni su luoghi di interesse turistico/culturale del territorio
- Informazioni di carattere enogastronomico sui prodotti del territorio, su spettacoli e manifestazioni

**Totale ore: 16**

#### **FTB.7 - INFORMATICA UTENTE**

**Obiettivo:** Obiettivo del corso è far acquisire le conoscenze necessarie per produrre un documento in formato elettronico, produrre un foglio elettronico ed operare con gli archivi elettronici di dati

**Contenuti:**

- La videoscrittura: le caratteristiche, le funzionalità, la creazione, la modifica e la stampa di un documento elettronico
- Il foglio elettronico: le righe, le colonne e le celle, l'impostazione e la modifica di un foglio di calcolo, la visualizzazione grafica dei dati e la stampa
- Il database: come memorizzare, organizzare e recuperare i dati, l'ordinamento dei dati e i report di stampa

**Totale ore: 16**

### **FTB.8 - INFORMATICA AVANZATA**

**Obiettivo:** Obiettivo del corso è far acquisire le conoscenze necessarie per operare in rete ed utilizzare internet nella maniera corretta

**Contenuti:**

- La comunicazione fra calcolatori: i principali sistemi di collegamento tra calcolatori
- Le operazioni di trasferimento dei dati e dei files
- I collegamenti intranet e internet e i programmi per gestire la comunicazione
- La navigazione sui siti web, l'uso dei browser di internet, gli strumenti di ricerca, l'e-commerce
- La posta elettronica
- L'importanza dei social media per le aziende

**Totale ore: 16**

### **FTB.9 - IL CONTESTO GEOGRAFICO DELLA VALLE D'AOSTA**

**Obiettivo:** Obiettivo del corso è far acquisire le conoscenze necessarie per fornire informazioni sulla geografia valdostana e suggerimenti per escursioni/gite

**Contenuti:**

- La Valle d'Aosta: frontiere, clima, valli laterali
- I parchi naturali e le aree protette
- I principali torrenti, laghi, vette

**Totale ore: 4**

### **FTB.10 - OPERARE NEL RISPETTO DEL TRATTAMENTO DEI DATI**

**Obiettivo:** Obiettivo del corso è fornire le conoscenze di base relative al tema del trattamento dei dati e alle disposizioni sulla tutela della privacy

**Contenuti:**

- Panoramica della normativa di riferimento (il D. Lgs. 196/2003, il Provvedimento del 1 marzo 2007, ecc.)
- Il regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali 679 del 2016
- Il trattamento dei dati e le misure minime di sicurezza

**Totale ore: 4**