

7[^] Edizione
18-19 MARZO 2010

Rome and Italy - Sede
Via Giuseppe Veronese, 50 Roma

AGENDA

Giovedì 18 MARZO

10,00 Presentazione partecipanti e introduzione dei temi trattati nel Corso

Customer Satisfaction: La Cultura del Servizio al Cliente
Angela Massolo

Le Figure Professionali nei Servizi Turistici: Ruolo, Responsabilità ed Etica Professionale

I Riferimenti Normativi
Angela Massolo

13,30-14,15 Lunch

Le Assistenze nei Transfer, Convention e Hotel: il Ruolo dell'Hostess e dello Stewart
Giorgia Rocchetti

Tipologia di Assistenze e Regole Comportamentali: Familiarizzazione con la Terminologia Turistica, situazioni tipo e criticità
Stefano Sghinolfi

Dibattito con i partecipanti

Venerdì 19 MARZO

10,00 **Le Assistenze in Aeroporto: Gestione Arrivi e Partenze**
Stefano Sghinolfi

Documenti di Viaggio e Cenni sulla Normativa Aeroportuale: Import/Export Beni
Stefano Sghinolfi

13,30-14,15 Lunch

Il Tour: situazioni tipo e problem solving
Stefano Sghinolfi

Il Tour: situazioni tipo e problem solving (2[^] parte)
Stefano Sghinolfi

Dibattito sui Temi trattati. Compilazione e raccolta Feedback Form

CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE
ORGANIZZATO DA

Rome and Italy
tourist services

- ADDETTI PER CONVENTION E FIERE -
(*TOUR LEADER, ASSISTENTI AEROPORTUALI, HOSTESS & STEWART*)

7[^] EDIZIONE - MARZO 2010

MODULO D'ISCRIZIONE

da compilare e inviare al fax 06 5562646

NOME _____ COGNOME _____

LUOGO DI NASCITA _____ DATA DI NASCITA _____

INDIRIZZO _____

CAP _____ CITTÀ _____ PROV. _____

TELEFONO _____ CELLULARE _____ FAX _____

E-MAIL _____ @ _____

TITOLO DI STUDIO _____

LINGUE CONOSCIUTE* _____

ATTUALE IMPIEGO _____

** Per l'ammissione al Corso, che avverrà' previo colloquio selettivo, è necessaria la conoscenza di almeno una lingua oltre l'Italiano.*

Il costo totale di partecipazione al Corso (incluso il materiale didattico) è di €240,00 (IVA inclusa) per persona.

Data _____

Firma _____
