

Comunicazione & Turismo

INFORMAZIONI PRATICHE

SEDE

Il corso può essere seguito direttamente da casa tramite PC dotato di connessione ADSL e casse audio. (webcam, cuffietta e microfono sono opzionali).

DURATA

16 ore di lezione suddivise in 8 lezioni da due ore ciascuna. Frequenza infrasettimanale (due lezioni a settimana) in fascia serale o pomeridiana.

MATERIALE DIDATTICO

Dispense e materiale selezionato dal la docente in formato PDF e registrazioni delle lezioni.

COSTO:

Quota di iscrizione €180 (IVA INCLUSA). Comprende il rilascio dell' attestato di partecipazione al corso. Sconti disponibili per iscrizioni multiple.

CORSO DI COMUNICAZIONE TURISTICA ON LINE IN VIDEOCONFERENZA

Un corso che si rivolge a chi opera e desidera

operare nel settore turistico e che hanno la necessità di comunicare in modo efficace con clienti acquisiti e potenziali. Hotel, residence, operatori della ricettività extra-alberghiera, dai bed & breakfast alle dimore storiche, dagli agriturismi agli alberghi diffusi, i professionisti che si occupano di incoming e di informazione turistica, sono solo alcuni dei soggetti a cui è destinato questo corso.

Il corso fornisce gli strumenti utili per promuovere e commercializzare l'attività, per gestire ed accogliere i clienti e risolvere eventuali problemi. Al termine delle lezioni avrete tutte le informazioni per affermare la vostra struttura, consolidare il successo e battere la concorrenza.

Per informazioni: eventi@travelmeeting.eu



IL PROGRAMMA DEL CORSO

PRIMO MODULO

Turismo e turisti

Le strutture ricettive in Italia;
La ricettività extra-alberghiera: caratteristiche;
Normative nazionali e regionali: le opportunità a livello legislativo;
Il cliente tipo: caratteristiche ;
Le statistiche del mercato turistico;
Le prospettive del turismo in Italia.

SECONDO MODULO

COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Il marketing delle strutture ricettive;
L'analisi del mercato;
Le strategie di promozione;
L'immagine coordinata: biglietti da visita, depliant e materiale informativo;
Le fiere di settore
Riviste e guide turistiche
La comunicazione attraverso il web: sito internet, social networks, portali turistici e forme di comunicazione a pagamento.

TERZO MODULO

CONOSCERE L'OSPITE

Dal contatto, al contratto: portare a buon fine la prenotazione;
La comunicazione telefonica: limiti, vantaggi e consigli pratici;
La comunicazione via mail;
La commercializzazione attraverso intermediari specializzati ed agenzie di viaggio on-line.

QUARTO MODULO

ACCOGLIERE IL CLIENTE

Il check-in e l'arrivo del cliente;
Durante il soggiorno...servizi e sorriso;
La gestione del cliente: registrazione, main curante, fatture e pagamenti;
Il check-out e la partenza del cliente;
Fidelizzare il cliente: ringraziamenti, feedback, questionari, offerte ed auguri.

QUINTO MODULO

PROBLEM SOLVING

Le obiezioni del cliente: metodi di risposta;
Errori di prenotazione ed overbooking;
Contestazioni sulle camere e sui servizi;
Il comportamento scorretto del cliente: il mancato pagamento e le molestie verso altri ospiti e collaboratori.