

Con la collaborazione di



<b>SEMINARIO DI FORMAZIONE BASE PER ASPIRANTI GUIDE TURISTICHE ED ALTRI ADDETTI ALL'ACCOGLIENZA</b>		
<b>DATA</b> 17 e 24 Novembre 2018	<i>Ore 9.00: Accoglienza</i> <i>Ore 9.15: Inizio dei lavori</i> <i>Ore 12.30: Pausa. Pranzo libero.</i> <i>Ore 14: Ripresa dei lavori, parte pratica</i> <i>Ore 17.00: Fine dei lavori</i>	<b>Luogo: SSSAT</b> <b>Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo</b> <i>Viale Stefano Franscini 32, 6500 Bellinzona</i>

---

#### **Destinatari**

Interessati al settore turistico, di accoglienza e aspiranti guide turistiche.

---

#### **Relatrici**

Annarosa Capelli  
Patricia Carminati

---

#### **Programma e Obiettivi Formativi**

---

A chi è rivolto: Il seminario si indirizza a persone di carattere aperto, comunicativo, flessibile e dinamico (già attivi nel turismo o intenzionati ad esserlo) interessate a trasmettere la nostra cultura ai visitatori, a difendere il nostro patrimonio naturale e culturale, per essere un punto di riferimento ed un'immagine accogliente e professionale del Ticino; anche a tutti coloro che sono interessati a lavorare nel settore dei congressi, degli eventi promozionali e culturali, aziendali e di intrattenimento. Questa preparazione è utile sia per chi continuerà a lavorare in questo settore sia per chi lavorerà in campi affini.

#### **PROGRAMMA**

##### Prima giornata

Presentazione. Scopo del seminario.

##### **Parte I**

- Presentazione dei partecipanti e delle relatrici
- Introduzione – Presentazione GUIDE SI – Situazione attuale in Ticino – Regolamento
- Chi sono i nostri clienti? Gestione delle richieste e prenotazioni

- 
- Corrispondenza - casi pratici
  - Chi è la guida. Caratteristiche, immagine e comportamento. Altri addetti alla accoglienza. Rapporti fra di loro per ottimizzare il servizio al cliente.
  - Distinzione fra Guida Turistica, Accompagnatore Turistico, Animatore Turistico e Guida escursionistica di montagna. La guida oggi in Ticino.
  - Compiti della guida turistica e dell'accompagnatore.
  - Comportamento con i clienti. Tipi di clienti. Il cliente oggi.
  - Comportamento con i colleghi e con il datore di lavoro.
  - La guida turistica e la sua funzione sociale. Il valore aggiunto.

## **Parte II**

- Accettazione del servizio da fare.
- Domande da porre per svolgere al meglio la funzione (programma del gruppo, tipo di cliente, esigenze o richieste particolari, ecc)
- Passenger list, pick-up, vouchers, package, rooming list, pax
- PRATICA con esempi veri e concreti

## **Parte III**

- Escursioni, itinerari, tempistica.
- Come preparare uno "speech" (cosa/come trasmettere + funzione sociale)
- PRATICA preparazione di un itinerario, come organizzare la visita guidata e relative spiegazioni

## **Parte IV**

- Visita guidata di Bellinzona.

### Seconda giornata

- Eventuali domande.

## **Parte V**

- Rapporto con i clienti. Richieste e imprevisti, come risolverli. Gestione del gruppo.
- « Mai dare niente per scontato »
- Errori più ricorrenti.

### **PRATICA**

- Esercizio pratico nel centro storico di Bellinzona
- Rientro in aula, domande. Come proseguire per l'affiancamento e relativo esame.
- Conclusioni dei lavori

---

Il seminario si terrà con un minimo di partecipanti iscritti. Il termine di iscrizione è fissato al **7 Novembre 2018**

I formulari di iscrizione e i pagamenti dovranno pervenirci entro questa data.

Alla fine del seminario verrà rilasciato un attestato di partecipazione e gli interessati avranno la possibilità di seguire delle escursioni insieme a delle guide professioniste.

**Annarosa Capelli**, nata in Italia nel 1956, ma cresciuta a Lugano, scuole dell'obbligo, formazione di segretaria d'ufficio con diploma, appassionata d'Arte e Storia, nel 1995 inizia a presentare le Mostre di Lugano, in particolare nel 1997 la Mostra sui 200 anni dell'Indipendenza del Ticino, e da lì inizia a lavorare come guida Turistica, si appassiona alla professione e diventa presidente dell'Associazione GUIDE SI nel 2001. Collabora con Lugano Turismo per la formazione delle aspiranti guide e per l'organizzazione e coordinamento delle escursioni stagionali.

**Patricia Carminati**, nata in Argentina nel 1970, studia lingue e turismo presso l'Università di Buenos Aires. Comincia a sviluppare la sua esperienza nel settore come guida turistica in Patagonia. Più tardi lavora come assistente per l'organizzazione di eventi e come tour leader per congressi medici /viaggi incentive. Lavora anche come insegnante presso scuole di turismo. Residente in Svizzera dal 2000, attualmente fa parte dell'Associazione Guide Svizzera Italiana, collabora nella formazione delle aspiranti guide e svolge la sua attività come guida turistica, interprete e relocation consultant.

---

**Giorno di svolgimento**

**17 e 24 Novembre 2018**

---

**Costo**

**Fr. 200**

(Il costo include: 2 giornate di seminario, visita guidata di Bellinzona, attestato di partecipazione e un'uscita pratica post seminario insieme ad una guida professionista)

---

**Sede di svolgimento**

SSSAT

**Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo**

---

**Modalità e termini di iscrizione**

Iscrizioni e pagamento: entro e non oltre il 7 Novembre 2018

*Viale Stefano Franscini 32, 6500 Bellinzona*

**PAGAMENTO CONTO POSTALE:**

ASSOCIAZIONE GUIDE SI 65-272602-4

<b>FORMULARIO DI ISCRIZIONE</b>		
<i>Da ritornare via posta a Patricia Carminati Via Crocetta 23 B (6962) Viganello. o email info@guidesi.ch</i>		
<i>Data 17 e 24 Novembre 2018</i>	<i>Seminario di formazione base per aspiranti guide turistiche ed altri addetti all'accoglienza</i>	<i>Iscrizioni e pagamento entro il 7 Novembre 2018</i>

\_\_\_\_\_

**NOME**

\_\_\_\_\_

**COGNOME**

\_\_\_\_\_

**PROFESSIONE**

\_\_\_\_\_

**INDIRIZZO**

\_\_\_\_\_

**TELEFONO**

\_\_\_\_\_

**E-MAIL**

\_\_\_\_\_

**NAZIONALITA'**

\_\_\_\_\_

**LINGUE PARLATE**

\_\_\_\_\_

**DATA E FIRMA**

\_\_\_\_\_

**OSSERVAZIONI**