



Sistema Qualità Certificato
in conformità alla norma
UNI EN ISO 9001:2000.
Certificato n° SQ.41823.

Certified Quality System
in compliance with the standard
UNI EN ISO 9001:2000.
Certificate n° SQ.41823.

ACCOGLIENZA DEL TURISTA TEDESCO

DURATA	10 ore
PREREQUISITI	Il corso prevede che i partecipanti sappiano utilizzare Windows 95 o superiori.
OBIETTIVI DEL CORSO	Acquisizione di competenze culturali necessarie per una gestione efficace del turista tedesco al fine di differenziare il servizio in ragione delle diverse provenienze.
LINGUA	Italiano

MODULO 1	INTRODUZIONE
	Una premessa necessari /1 I paesaggi Arte e cultura La tradizione dei sapori Spontaneità Conclusione Usi e costumi
MODULO 2	AL RISTORANTE
	Avvertenze generali Mangiare bere Il conto e la mancia
MODULO 3	IN ALBERGO
	Telefono e prenotazioni Accogliere l'ospite Servizi aggiuntivi La colazione
MODULO 4	AGRITURISMI ED AFFITTACAMERE
	L'arredamento Accorgimenti e consigli La partenza ed il saluto