



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.

QTL – QUALITÀ TURISMO LUCCA

CORSO DI AGGIORNAMENTO PER OCCUPATI IN AZIENDE TURISTICHE

ENTE FINANZIATORE	PROVINCIA DI LUCCA
DURATA E METODOLOGIA	CORSO DELLA DURATA DI 250 ORE ARTICOLATE IN: 50 ORE IN AULA 200 ORE DI FORMAZIONE A DISTANZA
PREREQUISITI	Nessuna
OBIETTIVI DEL CORSO	Sviluppare le competenze degli occupati in aziende turistiche al fine di migliorare la qualità del servizio offerto ai clienti e le potenzialità promozionali dell'impresa
BENEFICIARI	14 occupati in aziende turistiche della Provincia di Lucca
TIPOLOGIA AULA	Aula multimediale
LINGUA DELLE LEZIONI	Italiano

PROGRAMMA DIDATTICO

MODULO 1	IL SISTEMA QUALITÀ NEL SETTORE TURISTICO (15 ORE IN AULA E 65 ORE FAD)
	Come si ottiene la Qualità Indicatori di Qualità Analizzare il proprio lavoro Classificazione dei principali processi Diagramma di flusso procedurale Norma e definizioni Miglioramento dei processi
MODULO 2	CUSTOMER SATISFACTION E COMUNICAZIONE EFFICACE (10 ORE IN AULA E 60 ORE FAD)
	Concetti di base della comunicazione Comunicazione interpersonale Comunicazione integrata La nuova comunicazione turistica (incentivazione della sostenibilità) Definizione e analisi della figura del cliente come elemento principale nell'impostazione di una strategia di gestione aziendale La relazione azienda-cliente come legame fra soddisfazione e fedeltà: il modello del ciclo di vita della relazione La gestione della conoscenza del cliente: il CRM Il processo di organizzazione aziendale per la gestione strategica del cliente
MODULO 3	LA PROMOZIONE TURISTICA NELLA NEW ECONOMY (25 ORE IN AULA E 60 ORE FAD)
	Definizione di Marketing Territoriale Gli obiettivi e il processo del marketing territoriale Le opportunità del world wide web Realizzare il proprio sito I linguaggi e i dialetti di Internet. Da HTML a XML. I principali servizi erogabili tramite un sito Web Come conquistare la propria fetta di mercato su internet, per non lasciare che siano i propri competitori ad occuparla? Il mercato delle prenotazioni online Le variabili del web marketing Il piano del web Marketing
MODULO 4	SICUREZZA SUL LAVORO (15 ORE A DISTANZA)
	Riferimenti di legge Igiene e salute Emergenza e pronto intervento Misure di prevenzione e protezione