



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.

TURING.NET

CORSO DI AGGIORNAMENTO PER OCCUPATI IN AZIENDE TURISTICHE

ENTE FINANZIATORE	PROVINCIA DI LUCCA
DURATA E METODOLOGIA	CORSO DELLA DURATA DI 205 ORE ARTICOLATE IN: 25 ORE IN AULA 180 ORE DI FORMAZIONE A DISTANZA
PREREQUISITI	Nessuna
OBIETTIVI DEL CORSO	Sviluppare le competenze degli occupati in aziende turistiche per ciò che riguarda l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche per la gestione e la promozione dell'impresa e la gestione dei rapporti con l'estero in lingua inglese
BENEFICIARI	15 occupati in aziende turistiche della Provincia di Lucca
TIPOLOGIA AULA	Aula multimediale
LINGUA DELLE LEZIONI	Italiano

PROGRAMMA DIDATTICO

MODULO 1	INTERNET E POSTA ELETTRONICA (AULA ORE 10 E FAD ORE 50)
	<p>Internet come fonte di informazione Internet come mezzo di comunicazione interna ed esterna all'azienda Le nuove opportunità create da Internet La formazione attraverso Internet Gestione delle prenotazioni attraverso la Posta Elettronica Informazione e soddisfazione del cliente attraverso la Posta Elettronica: Newsletter Questionari Caratteristiche di un sito Internet Come descrivere e ottenere il proprio sito aziendale Gestire i rapporti con la propria Web-agency Gestire autonomamente e migliorare il proprio sito aziendale</p>
MODULO 2	COMMERCIO ELETTRONICO E WEB-MARKETING (AULA ORE 10 E FAD ORE 60)
	<p>Utilizzo commerciale della Posta Elettronica Internet come mezzo per la commercializzazione Introduzione al Commercio Elettronico Modelli di Business online (Business to Business e Business to Consumer) Forme di pagamento e sicurezza Migliorare la visibilità del proprio sito internet Valutazione dei siti Internet Elaborazione di strategie di web marketing per l'azienda turistica Marketing territoriale attraverso internet</p>
MODULO 3	INGLESE PER L'AZIENDA TURISTICA (AULA ORE 5 E FAD ORE 70)
	<p>Comunicare in inglese</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire una conversazione • Tecniche di comprensione e traduzione • Sostenere una conversazione telefonica <p>L'inglese per l'azienda turistica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introdurre e descrivere i propri servizi (camere, piatti tipici, menù, prodotti locali) • Descrivere la propria collocazione ed il proprio territorio • Dare informazioni sui propri prezzi, sistemi di pagamento e le eventuali offerte • Dare informazioni su come raggiungere la propria struttura <p>La gestione del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere le esigenze e le richieste del cliente • Gestire un reclamo • Cultura dell'accoglienza nei confronti del turista anglo-americano