



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.

QMC

QUALITÀ MARKETING E COMUNICAZIONE PER IL SETTORE TURISTICO

ENTE FINANZIATORE	PROVINCIA DI MASSA CARRARA
DURATA E METODOLOGIA	2 EDIZIONI DEL CORSO CIASCUNA 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 per ciò che riguarda la qualità del servizio, la comunicazione aziendale e il Marketing
BENEFICIARI	16 occupati in aziende turistiche della Provincia di Massa Carrara
TIPOLOGIA AULA	Aula multimediale
LINGUA DELLE LEZIONI	Italiano

PROGRAMMA DIDATTICO

MODULO 1	QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION (20 ORE IN AULA E 70 ORE A DISTANZA)
	Introduzione al Sistema Qualità Il Sistema Qualità nel Settore Turistico La Customer Satisfaction
MODULO 2	COMUNICAZIONE EFFICACE (15 ORE IN AULA E 40 ORE A DISTANZA)
	La Comunicazione nel settore turistico Concetti di base della comunicazione Comunicazione interpersonale Comunicazione integrata Servizi delle agenzie comunicative La nuova comunicazione turistica (incentivazione della sostenibilità) I bisogni dei colleghi e dell'utenza: le loro aspettative Gestione dei conflitti Varie tipologie di interlocutori
MODULO 3	MARKETING E MARKETING TERRITORIALE (15 ORE IN AULA E 70 ORE A DISTANZA)
	Fondamenti di Marketing e di commercializzazione del prodotto; Marketing strategico ed operativo: Marketing Mix Tecniche di ricerca di mercato, segmentazione della domanda e dell'offerta; Analisi di mercato e elaborazione di strategie di posizionamento Elaborazione di piani marketing Definizione di Marketing Territoriale Da territorio ad impresa-rete Gli obiettivi e il processo del marketing territoriale Simulazione: metodo EAWS (European Awareness Scenario Workshop).
MODULO 4	SICUREZZA SUL LAVORO (10 ORE A DISTANZA)
	Rischi riferiti all'uso delle tecnologie informatiche Misure di prevenzione e protezione Riferimenti di legge