

Operazioni Formazione Permanente – Continua – Misure di sistema
“TURISMO ACCESSIBILE E INCLUSIVO: COMPETENZE PER LA VALORIZZAZIONE SOSTENIBILE
DELLE ECCELLENZE TERRITORIALI”

Attestato rilasciato Attestato di frequenza

Azione 1. Rif Pa 2024-22729/RER - Formazione permanente

“Customer Journey: tecniche di comunicazione e di relazione con il cliente” – 24 ore

Il percorso nasce dall'idea di fornire maggiori competenze per tutti coloro che desiderano inserirsi positivamente nel mercato del lavoro, con competenze specialistiche, o per coloro che già lavorano e che desiderano aggiornare le proprie competenze, in linea con il mutare del sistema economico della filiera di riferimento.

Progetti formativi

1. Comprendere il Cliente e il Mercato Turistico.
2. Padroneggiare la Comunicazione Verbale e Non Verbale per un Contesto Interculturale
3. Imparare a proiettare la voce, a variare il tono e il volume, e a utilizzare il ritmo per creare coinvolgimento;
4. Rendere i propri messaggi incisivi, suggestivi, efficaci, sintetici ed emozionali, a seconda degli obiettivi di comunicazione;
5. Sviluppare la capacità di parlare in pubblico in modo efficace e coinvolgente, creando un'atmosfera accogliente e persuasiva nelle strutture turistiche;
6. Imparare a comunicare in modo più efficace con gli altri, creando relazioni più positive con colleghi e, soprattutto, con i clienti, per migliorare la loro esperienza e fidelizzare.

Il corsosi svolgerà presso le sedi di:

Sedi di svolgimento

ISCOM BOLOGNA FERRARA Strada Maggiore 23, Bologna

**Durata e periodo di
svolgimento**

Giugno 2026 – Luglio 2026.

In fase di erogazione delle attività potrà essere fatto ricorso alla video conferenza in modalità sincrona, quando le tematiche trattate lo consentano. A fronte di specifica richiesta di uno o più partecipanti, dovrà essere garantita la possibilità di fruizione in presenza presso le sedi formative previste.

Partenza dal 10/06/2026

**Numero
partecipanti**

Ogni edizione del percorso potrà essere attivata con un minimo di 8 candidati idonei

**Destinatari e requisiti
d'accesso**

Azione 1: persone che, indipendentemente dalla loro posizione occupazionale, sono potenzialmente interessate a inserirsi nelle imprese e che necessitano di competenze tecnico professionali e/o gestionali/organizzative per aggiornare, completare e rendere spendibili nei contesti lavorativi il proprio profilo acquisito nei pregressi percorsi formativi e/o lavorativi.

Per le modalità di iscrizione contattare Iscom Bologna Ferrara

Iscrizioni	Sono aperte fino al 4/06/2026
Modalità di selezione	Ogni edizione del percorso potrà essere attivata con un minimo di 8 candidati idonei; L'iscrizione sarà in base all'ordine di arrivo, contattare l'Ente per informazioni
Partner attuatori	Cod.Org.281 - ISCOM BOLOGNA FERRARA Strada Maggiore, 23- 40125 Bologna Referente: ISCOM BOLOGNA – MARILENA COCCHI Tel: 051 6487759 Mail: info@iscombo.it Sito web: www.iiscombo.it
Contatti	
Riferimenti	Rif Pa 2024-22729/RER; Operazione approvata con Delibera Num. 1914 del 14/10/2024. Il progetto sarà realizzato grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna