

# PERCORSI DI FORMAZIONE 2024

Finanziati da Ebit Milano



## English for hospitality

**14-21-28 Febbraio 6 Marzo dalle 09:00 - 13:00**  
Durata 16 ore

### Sviluppo delle competenze linguistiche per una corretta accoglienza del cliente

Negli ultimi anni molti imprenditori hanno rilevato che la percentuale di clienti internazionali è aumentata nel settore del turismo. Ciò innesca la necessità di perseguire obiettivi sfidanti anche per quanto riguarda la formazione del personale di struttura, che deve essere in grado di gestire il cliente straniero con il *curtesy* previsto e con competenza.

#### Obiettivi e competenze

Il corso si concentrerà sullo sviluppo della pratica nella gestione di momenti di confronto nell'attività turistica. Questi includono saluto e il benvenuto al cliente, la gestione delle domande più comuni, lo snellimento delle modalità di prenotazione per telefono, la risoluzione dei problemi e la gestione delle lamentele da parte dei clienti internazionali. Esploreremo la gestione del cliente attraverso giochi di ruolo, rivedendo la grammatica e il vocabolario necessario per sviluppare un dialogo fiducioso tra il personale ed il cliente. Il corso verrà interamente svolto in lingua inglese.

#### Contenuti

- Primo approccio con il cliente
- le frasi più comuni in un'attività di front office
- la gestione di reclami e problemi in lingua inglese
- le metodologie di approccio più apprezzate dal cliente straniero
- la conversazione telefonica
- la prenotazione
- il commiato.

#### Target

Il corso è rivolto a persone che ricoprono ruoli di contatto con la clientela, talvolta straniera, e che necessitano di perfezionare la loro competenza nella relazione col cliente in lingua inglese.

### Il corso si terrà in modalità Webinar

**Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili. Il corso verrà erogato al raggiungimento di almeno 6 iscritti**

Il corso è interamente finanziato da EbitMilano ed è rivolto ai dipendenti delle aziende del comparto turistico in regola con i versamenti all'ente. Ebit Milano s' impegna ad erogare i corsi di formazione al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto. Per informazioni visitare il sito [www.ebitmilano.it](http://www.ebitmilano.it) oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.



02F24AG02