

Percorsi di formazione



Primavera 2019



NEL TURISMO

*postatarget
creative*

NORD EST/01/02/07/2014

Postitaliane

Crescita Professionale

Servizi e opportunità per chi lavora nel turismo

**SE LAVORI NEL
TURISMO
AL CENTRO
DELLE NOSTRE
ATTENZIONI
CI SEI TU.**



NEL TURISMO

Crescita professionale



NEL TURISMO

Sostegno al reddito



NEL TURISMO

Vantaggi e benefici

Care lavoratrici, cari lavoratori, spettabili aziende,



abbiamo lavorato molto in questi mesi con un unico obiettivo, un ente bilaterale del turismo all'altezza di un territorio come quello Trentino e di un settore trainante per l'economia della nostra provincia.

Oggi presentiamo con questa pubblicazione il primo risultato del nostro impegno: passare da una proposta di corsi distinti ed autonomi ad un percorso formativo completo offerto ai lavoratori e alle aziende. La proposta vuole essere coerente con le aspettative di chi intende investire le proprie capacità, tempo e aspirazioni per crescere nel turismo e un'opportunità per le aziende che sanno quanto sia strategica la formazione dei collaboratori per migliorare la qualità delle proprie strutture ricettive.

La ricerca di un percorso formativo integrato, ci ha spinto a individuare e concentrarci su alcune aree di intervento interconnesse, che comprendono sia la preparazione tecnica del settore e le competenze linguistiche-informatiche, sia lo stimolo alla conoscenza del nostro territorio da raccontare agli ospiti che cercano in Trentino emozioni ed esperienze. Abbiamo dedicato particolare rilievo ad una sezione innovativa rivolta all'ospitalità per tutti, un principio valido in generale ma ancor di più per le persone che presentano esigenze particolari in funzione del loro stato di salute, momentaneo o permanente.

Aspiriamo a formare operatori in grado di comunicare, cucinare, accompagnare, incuriosire chi viene in Trentino per essere contaminato da straordinarie risorse paesaggistiche, da prodotti enogastronomici di eccellenza e offerte culturali di un territorio che ha saputo conservare beni architettonici e archeologici della propria storia e tradizione

Come EBTT vogliamo impegnare nei prossimi anni nuove risorse ed energie, per rendere incisiva la nostra azione e diventare un punto di riferimento per il turismo, attivando e sviluppando relazioni tra tutti attori del settore.

Il Presidente EBTT

Walter Largher

La formazione

L'Ente offre una serie di corsi di formazione per migliorare capacità e conoscenze lavorative di crescita professionale nel settore del turismo. Vengono proposti in diverse sedi del Trentino nelle seguenti aree formative: linguistica anche con percorsi on line; informatica; cucina; marketing; comunicazione; beverage; servizio sala e piani; conoscenza del territorio, ricevimento e accoglienza.

I percorsi

PARTECIPAZIONE: **GRATUITA**

RIVOLTI A: **TITOLARI / SOCI e DIPENDENTI**

(stagionali e fissi) assunti con il contratto del turismo

REQUISITI: In regola con i versamenti all'Ente Bilaterale Turismo del Trentino

ATTESTATO: L'Ente rilascia un attestato di frequenza ad ogni corso a fronte di una frequenza minima dell'80%

BORSA DI STUDIO: Ai dipendenti che raggiungono la frequenza di 120 ore di corsi (nell'arco di 5 anni) l'Ente eroga una borsa di studio di Euro 250,00 netti.

Come iscriversi

1. Le modalità di iscrizione e relativo modulo da compilare sono sul sito **www.ebt-trentino.it**
2. Versa la cauzione di Euro 50,00 (per ogni corso scelto) tramite bonifico bancario a: **Ente Bilaterale Turismo del Trentino**
Codice Iban: **IT 95 V 08304 01845 0000 45353535**
Causale: denominazione corso, sede e nome del partecipante.
La cauzione va versata contestualmente all'iscrizione.
In mancanza di tale cauzione l'iscrizione non è ritenuta valida. La cauzione verrà restituita alla conclusione di ogni corso a fronte di una frequenza minima dell'80%. Se non raggiunta l'Ente tratterrà tale importo.
3. Presentati direttamente al corso nelle sedi e orari indicati sul sito: **www.ebt-trentino.it**

In caso di modifiche o cambiamenti l'Ente provvederà a comunicarlo direttamente ai corsisti.

Percorsi di formazione

Primavera 2019



1

OSPITALITÀ PER TUTTI

NOVITÀ

2

**CONOSCERE IL TERRITORIO
TRENTINO PER RACCONTARLO**

3

COMUNICARE EMOZIONI

4

**PROFESSIONALITÀ: PATRIMONIO
DELLE STRUTTURE RICETTIVE**

5

**LA MAGIA DI TRASFORMARE
CIBO E BEVANDE**

6

LINGUE STRANIERE E INFORMATICA

Percorsi di formazione

Primavera 2019



ENTE BILATERALE
TURISMO DEL TRENTO

OSPITALITÀ PER TUTTI

NOVITÀ

La internazionalmente nota definizione “Turismo per tutti”, si è diffusa rapidamente negli ultimi anni ed ha accompagnato lo sviluppo di iniziative finalizzate a rendere agevole l'accesso al mercato del turismo e creare le condizioni ideali di fruibilità del territorio ai turisti che presentano esigenze particolari in funzione del loro stato di salute, momentaneo o permanente, delle loro condizioni fisiche o mentali o delle loro difficoltà in generale.

La qualità percepita dal turista è fortemente legata alle opportunità offerte dalle strutture ricettive e dalla capacità degli operatori di mettere in campo buone prassi e comportamenti consapevoli. Le strutture devono essere adeguate con accorgimenti e soluzioni che migliorino l'accessibilità ai servizi, gli operatori devono essere formati a comunicare e interagire adeguatamente.

Vogliamo contribuire a creare un'offerta che favorisca un vero e proprio mutamento culturale e permetta, anche attraverso tecnologie e strumenti digitali, di creare un'offerta di ospitalità senza barriere.

Rovereto

20 ore

(possibilità di frequentare anche singoli moduli tematici o l'intero seminario)

QUANDO UNA STRUTTURA E' DAVVERO ACCESSIBILE?

- Normativa in tema di abbattimento e superamento delle barriere architettoniche.
- Illuminazione, segnaletica, arredamento, scale, spazi comuni e camere.
- Accorgimenti e soluzioni per migliorare l'accessibilità ai servizi.

Trento

20 ore

ACCOGLIENZA IN TUTTI I SENSI

- Suggerimenti, riflessioni e consigli per migliorare l'ospitalità del turista disabile.
- Disabilità fisica, sensoriale, psichica e altre disabilità specifiche: conosci il significato?
- Sicurezza: norme comportamentali di base.

Riva del Garda

20 ore

OSPITALITY & DISABILITY

- Accoglienza di una persona disabile: buone prassi dall'Italia e dal mondo.
- Sperimentare nuove idee e soluzioni in tutti i servizi dell'hotel.
- A volte è un vero e proprio cambiamento culturale.

Cles

20 ore

GLI STILI CHE MIGLIORANO LA RELAZIONE

- Impariamo ad adottare un comportamento consapevole.
- Evitiamo errori grossolani e soluzioni discriminanti.
- La vera accoglienza è comunicare e interagire con l'ospite.

Fiemme e Fassa

20 ore

AIUTATI CON IL WEB

- Crea un'offerta accessibile impiegando App e soluzioni digitali fruibili da tablet e smartphone.
- La multicanalità per l'accoglienza della persona disabile. Strumenti e buone pratiche.

Percorsi di formazione

Primavera 2019



ENTE BILATERALE
TURISMO DEL TRENTO



CONOSCERE IL TERRITORIO TRENTINO PER RACCONTARLO

I luoghi del turismo diventano destinazioni di successo se sono in grado di esprimere un'offerta che ne valorizzi le risorse in modo integrato: ambientali, paesaggistiche, culturali, enogastronomiche, che insieme raccontano le tradizioni e le leggende di cui il territorio Trentino è ricco. Conoscere queste ricchezze uniche e la capacità di sapere descrivere la loro preziosità agli ospiti è un importante tassello per completare e rendere di alto livello l'offerta turistica e di accoglienza.

CONOSCERE IL TERRITORIO TRENTINO PER RACCONTARLO

Trento - 30 ore

VIAGGIANDO ALLA SCOPERTA DELLE ECCELLENZE GASTRONOMICHE DEL TRENTINO

Conoscere alcuni prodotti d'eccellenza del Trentino direttamente nel luogo di produzione per scoprire le loro origini, storia e caratteristiche alimentari per trasmetterla al cliente.

Trento - 28 ore

IL TRENTINO ALTO ADIGE: AMBIENTE, STORIA, CULTURA E PRODOTTI

L'intento è quello di poter formare operatori che abbiano una buona conoscenza del territorio in cui operano per poter illustrare all'ospite i punti di maggior interesse e le caratteristiche dei prodotti che le nostre valli offrono. Fornire ai partecipanti una panoramica completa dell'intero territorio Trentino, dall'inquadramento storico che definisce i caratteri salienti dell'architettura del capoluogo e dell'intera provincia, fino alla morfologia del territorio che determina tipicità e qualità dei prodotti locali.

Riva del Garda - 18 ore

IL GARDA: CLIMA MITE, PAESAGGI E PRODOTTI

La conoscenza del territorio della "Busa", la conoscenza dei prodotti tipici della zona del Garda con particolare attenzione all'Olio e alle susine di Dro e un laboratorio per permettere ai partecipanti di veicolare all'ospite il concetto di identità locale.

Cavalese - 18 ore

VAL DI FIEMME E FASSA: TERRITORIO E TRADIZIONE NEI PAESAGGI E NEI PRODOTTI

Il corso, sviluppato in 3 moduli, evidenzia come la morfologia e la natura stessa del territorio della Valle di Fiemme e Fassa rappresenti il suo principale punto di forza, che la popolazione locale ha preservato e valorizzato sapientemente, sia in termini paesaggistici che etno-culturali e tradizionali. Ciò si traduce oggi in un territorio che sa offrire congiuntamente paesaggi incantati e prodotti che profumano di tradizione.

Rovereto - 18 ore

VALLAGARINA TRA GUSTO E CULTURA

Rovereto, città impregnata di cultura, è in grado di proporre ai visitatori molteplici siti e musei da visitare. Dopo un inquadramento storico ed una panoramica completa sui luoghi di interesse che la Vallagarina offre, verranno illustrati e degustati i prodotti tipici locali, con particolare interesse alla Val di Gresta.

Cles - 18 ore

L'ANAUNIA: LA STRADA DEI SAPORI TRA STORIA E NATURA

La Val di Non, la Val di Sole e la Val Rendena, note per la produzione di mele rappresentano non solo un territorio ricco di prodotti (la cui Strada dei Sapori ne è la conferma), ma anche di storia, di influenze italo-tedesche e di paesaggi naturali incantati. Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una panoramica completa sul territorio dell'Anaunia, partendo dalla sua storia e dai suoi paesaggi fino ai prodotti che lo caratterizzano.

Percorsi di formazione

Primavera 2019



ENTE BILATERALE
TURISMO DEL TRENTO



COMUNICARE EMOZIONI

“Quella stupenda località montana vista su Instagram!” Il turista è un esploratore alla ricerca della miglior esperienza da vivere. Nel viaggio individua uno strumento attraverso il quale appagare il bisogno di vivere qualcosa di nuovo, di unico e di sensazionale, di alimentare la propria memoria emotiva.

Per intercettare questi desideri può essere utile promuovere l'azienda attraverso i social-media: Facebook, Instagram, ecc.

Conoscere le opportunità fornite dal social media marketing e approfondire le potenzialità di quelli maggiormente utilizzati aiuta a rendere più efficace l'offerta turistica.

COMUNICARE EMOZIONI

Rovereto

20 ore

INTERNET MARKETING PER IL TURISMO

Dall'utilizzo dei social all'invio delle newsletter: il web per promuovere le imprese. Vengono affrontati i diversi canali di promozione, per ciascun canale (Facebook, Instagram, LinkedIn, siti web, newsletter..) vengono definiti: obiettivi, utenza target, modalità di gestione e comunicazione, tecniche di lettura dei feedback.

Cles

20 ore

GESTIONE DEL CLIENTE

Comunicare con il cliente: di persona, al telefono, tramite web. Trasformare reclami e recensioni in opportunità. Gli incontri prevedono una presentazione delle tematiche ed una fase di simulazione e di casi studio. Verranno portati esempi concreti di tecniche di vendita applicate da aziende appartenenti al settore turistico e proposte soluzioni pratiche e direttamente applicabili.

Predazzo – Riva del Garda - Trento

12 ore

FRONT OFFICE

L'attività di front-office trasmette l'immagine aziendale. L'atteggiamento dell'operatore, la capacità di ascolto, lo stile comunicativo utilizzato in presenza, al telefono, via mail, sono elementi fondamentali per creare e mantenere una relazione di qualità con tutti coloro che si relazionano, a vario titolo, con l'azienda. La finalità del corso è quella di rafforzare il senso del proprio ruolo, di incrementare il senso dell'accoglienza, di sviluppare la professionalità e l'efficienza in un'ottica propositiva di problem solving. Un buon front office sarà in grado di trasmettere un'eccellente immagine dell'organizzazione gettando così le basi per una fidelizzazione che duri nel tempo.

Rovereto

24 ore

ACCOGLIENZA A 4 STELLE

(professionalità ed eleganza per la clientela)

Le buone maniere e la business etiquette.

Percorsi di formazione

Primavera 2019



ENTE BILATERALE
TURISMO DEL TRENTO

PROFESSIONALITÀ: PATRIMONIO DELLE STRUTTURE RICETTIVE

La preparazione e le professionalità degli addetti ai servizi turistici sono in continuo cambiamento e ciò è dovuto in primo luogo ad una clientela con esigenze sempre più elevate e diversificate, rispetto al passato. Gli operatori del settore devono confrontarsi con scenari più complessi e in continua evoluzione e la gestione delle strutture richiede di esprimere competenze specifiche ed in costante aggiornamento.

La capacità di gestire con strumenti appropriati il proprio reparto, di interagire efficacemente con il personale, di comunicare con la direzione aziendale, di affrontare adeguatamente situazioni critiche, costituiscono abilità primarie su cui si misura la professionalità dei lavoratori del settore. La valorizzazione continua delle professionalità ha un sicuro effetto di maggiore fidelizzazione del personale e aumenta la qualità del servizio percepita dall'ospite.

PROFESSIONALITÀ: PATRIMONIO DELLE STRUTTURE RICETTIVE

Madonna di Campiglio

30 ore

FOOD COST

(come ottimizzare le risorse in cucina)

Che cos'è e come sfruttarlo al meglio per risparmiare nella preparazione dei piatti in cucina.

Madonna di Campiglio

30 ore

GESTIONE DEL MAGAZZINO

Gestire il magazzino è estremamente importante nelle realtà alberghiere e ristorative. Come tracciare le attività del magazzino, verificare le risorse utilizzate e le giacenze tenendo sotto controllo costi e ricavi per una gestione efficiente dell'attività.

Predazzo - Mezzana

12 ore

HOUSEKEEPING

La qualificazione professionale di una governante

Il ruolo della Governante è di primaria importanza nella gestione di un albergo e la sua formazione professionale.. I Corsi si pongono, infatti, come obiettivo quello di qualificare professionalmente la Governante, la Cameriera di piano e tutto il personale del reparto piani, che troppo spesso viene sottovalutato nell'insieme dell'organico alberghiero. Il Corso per Governante si propone di formare l'Housekeeper a livello

manageriale, in grado di gestire e coordinare il suo reparto ma anche di partecipare a meeting dirigenziali e saper preparare un business plan.

Predazzo - Mezzana - Trento

12 ore

POLITICA DEI PREZZI/GESTIONE DEI RICAVI

Strategie, tecniche e strumenti per la migliore politica dei prezzi

Il corso ha lo scopo di trasmettere le strategie, le tecniche e gli strumenti per la migliore politica dei prezzi. Comanderete a fondo le reali esigenze di un hotel e le maggiori difficoltà a cui deve far fronte un manager nel suo lavoro quotidiano. L'attività formativa vedrà alternarsi teoria e studio di case histories per favorire l'apprendimento dei concetti base, delle strategie e delle applicazioni pratiche della gestione dei ricavi.

Trento - 12 ore

UN PERCORSO PER IL SERVIZIO SALA E BAR (base)

Accoglienza - abbinamento cibi - Servizio di sala - Carta Vini -Caffetteria.

Trento - 20 ore

UN PERCORSO PER IL SERVIZIO SALA E BAR (avanzato)

Accoglienza - abbinamento cibi - Servizio di sala - Carta Vini -Caffetteria.

Cles - 8 ore

SERVIZIO DI SALA E BAR

L'arte del barista e l'organizzazione del servizio in sala.

Percorsi di formazione

Primavera 2019



ENTE BILATERALE
TURISMO DEL TRENTO



LA MAGIA DI TRASFORMARE CIBO E BEVANDE

La differenza tra un mangiare e bere di qualità e di non qualità è un insieme di varie componenti: si parte dalla scelta delle materie prime, da come e dove si lavorano, sino all'uso di gestualità e di estetica di presentazione. Costituisce un unicum di offerta all'ospite, una “ritualità” che esprime il segno di attenzione e rispetto.

La fatica dello studio e la ricerca di sempre nuove conoscenze alimentano la passione e quindi la professionalità che si esprime nel fare e nell'offrire.

Da oltre vent'anni EBTT offre menti e mani esperte che accompagnano le persone lungo percorsi di crescita per poter rendere concreta la magia del bere e del mangiare che si perpetua dalla notte dei tempi. TU con EBTT, se vuoi, potrai continuarla.

LA MAGIA DI TRASFORMARE CIBO E BEVANDE

Aldeno - 12 ore

VINI E DISTILLATI

Conoscere i vini trentini, le loro caratteristiche e specificità, i luoghi di produzione. Il percorso formativo sarà svolto presso la sede del Consorzio dei Vignaioli del Trentino ed inoltre sarà prevista una visita presso un'importante cantina.

Arco - 24 ore

CUCINA E DOLCI VEGETARIANI (dalla preparazione alla presentazione)

Le proposte e i menù per un settore in costante espansione.

Arco - 16 ore

IL MANGIARE IN PIEDI

Creazione e degustazione di numerose ricette da poter degustare in piedi in occasione di merende, pre dinner, coffee break o eventi esterni alla struttura.

Arco - 16 ore

CUCINA E PRODOTTI D'ECCELLENZA TRENTINA

Una proposta del gusto trentino in tavola con prodotti tipici e specifici del territorio della zona.

Arco - 20 ore

DOLCI ESTIVI

La produzione di dolci e pasticceria con frutta fresca e prodotti adatti alla stagione estiva.

Besenello - 21 ore

VASOCOTTURA- VERDURE E FRUTTA CONSERVATE

Confetture e conserve di una volta.

Besenello - 21 ore

MENU' PERFETTO PER CALDI ESTATE

Proposte di menù con piatti freschi e leggeri ideali per l'estate.

Besenello - 20 ore

VALORIZZARE LA CUCINA TRENTINA

(dalla preparazione in cucina alla presentazione al cliente)

Dalla preparazione di piatti tipici della tradizione trentina all'importanza della loro offerta al cliente da parte del personale di sala esaltandone le caratteristiche, la tradizione e la storia.

Besenello - 16 ore

DALLA CONOSCENZA DEI VINI ALL'ABBINAMENTO CON IL CIBO

I Vini trentini e non solo che hanno conquistato il mondo abbinati alla gastronomia più ricercata.

LA MAGIA DI TRASFORMARE CIBO E BEVANDE

Borgo Valsugana - 21 ore

PRIMI PIATTI (*preparazione e presentazione*)

Come preparare dei primi piatti semplici ma di ottima qualità.

Calliano - 50 ore

LA PIZZA GOURMET

La pizza che permette di assaporare il gusto dell'impasto e della farcitura insieme con ingredienti di altissima qualità e farine alternative.

Cavalese - 30 ore

TRENTINO GOURMET

Alla scoperta dei prodotti del territorio per realizzare piatti gustosi, belli e una carta da veri gourmet.

Cavalese - 20 ore

PRIMI PIATTI DI PASTA FRESCA

Come creare diverse tipologie di pasta fresca da utilizzare per tagliatelle, pappardelle, lasagne, ravioli, tortelloni.

Levico Terme - 20 ore

PRODUZIONE UTILIZZO E STOCCAGGIO DELLE BASI DELLA PASTICCERIA

Preparazione degli impasti di base della pasticceria - pasta sfoglia, frolla, creme e masse montate e loro conservazione.

Madonna di Campiglio - 21 ore

VALORIZZARE LA CUCINA TRENTINA

(dalla preparazione in cucina alla presentazione al cliente)

Dalla preparazione di piatti tipici della tradizione trentina all'importanza della loro offerta al cliente da parte del personale di sala esaltandone le caratteristiche, la tradizione e la storia.

Primiero - 21 ore

SELVAGGINA *(ricette e piatti)*

Tecniche di lavorazione e di cottura della selvaggina, con particolare attenzione al territorio (cervo e capriolo), mediante la realizzazione di antipasti, primi e secondi piatti.

Rovereto - 12 ore

IL CAFFE'

Storia, produzione, preparazione e arte.

LA MAGIA DI TRASFORMARE CIBO E BEVANDE

Rovereto - 20 ore

LIQUORI E INFUSI TRENTINI

La conoscenza delle bevande alcoliche; preparazione lavorazione, presentazione.

Rovereto - 10 ore

FINGER FOOD

Come preparare stuzzichini e finger food per stupire con piatti colorati e sfiziosi.

Rovereto - 24 ore

CARNI, SALUMI E INSACCATI (*taglio, preparazione e cottura*)

Lavorazione e taglio delle carni, dalla preparazione al confezionamento utilizzando tecniche e strumenti.

Rovereto - 40 ore

PANE BIO E NON SOLO (*prodotti da forno bio*)

Utilizzo di prodotti bio per la produzione di pane e dolci sani e gustosi.

Rovereto - 24 ore

DOLCI AL CUCCHIAIO

Semifreddi, cheesecake, creme, budini: i dessert al cucchiaino per il fine pasto.

Terzolas - 30 ore

PASTICCERIA MIGNON

Stile ed eleganza della pasticceria mignon, affascinante per bontà e bellezza con l'attenzione sempre rivolta alla qualità del prodotto e al metodo di produzione.

Terzolas - 16 ore

INTAGLIO FRUTTA E VERDURA TAILANDESE CON TECNICA THAI

Come creare oggetti artistici con la frutta e/o verdura con l'intaglio.

Trento - 8 ore

CAFFETTERIA BASE

Una guida dal momento in cui viene colto fino alla tazzina del caffè.

Trento - 8 ore

LATTE ART

Come dipingere il nostro caffè.

Trento - 12 ore

GELATO GOURMET

Come creare un gelato che da semplice degustazione porti a un'esperienza sensoriale da ricordare, dove dolce, amaro, acido, salato vengono stimolati con precise logiche e sequenze.

LA MAGIA DI TRASFORMARE CIBO E BEVANDE

Trento - 18 ore

DAL LATTE AL FORMAGGIO

(I formaggi trentini, lavorazione e degustazione)

Conoscenza, degustazione, utilizzo in cucina dei più importanti formaggi trentini e visita presso una significativa azienda di produzione.

Trento - 20 ore

PESCE E FRUTTI DI MARE IN CUCINA

La proposta per portare in tavola tutto il gusto e il sapore dei prodotti ittici trentini e non solo, dalla preparazione alla presentazione.

Vigo di Fassa - 30 ore

CAKE DESIGN

(quando la pasticceria diventa arte)

Decorare e alzare una torta o piccoli dolci con pasta di zucchero, glassa ed altri elementi ornamentali commestibili.

Vigo di Fassa - 20 ore

SELVAGGINA

(ricette e piatti)

Tecniche di lavorazione e di cottura della selvaggina, con particolare attenzione al territorio (cervo e capriolo), mediante la realizzazione di antipasti, primi e secondi piatti.

LINGUE STRANIERE E INFORMATICA

Le “competenze chiave” sono quelle di cui tutti hanno bisogno per la realizzazione e lo sviluppo personale, la cittadinanza attiva, l'inclusione sociale e l'occupazione, tra queste vi sono quelle linguistiche e quelle informatiche. I corsi di lingua straniera sono fruibili anche con modalità FAD (on line) per permettere agli iscritti di poter gestire secondo le proprie disponibilità di tempi i momenti di formazione. Favorire la capacità di comunicare con il cliente in lingua adeguata e di operare con strumenti informatici è un impegno di EBTT per sostenere la crescita professionale dei propri aderenti.

LINGUE STRANIERE E INFORMATICA

Trento - 16 ore

ITALIANO PER STRANIERI

Elementi linguistici per migliorare la comunicazione con il cliente. Il corso, rivolto a lavoratori stranieri, mira al perfezionamento della lingua italiana soprattutto nelle comunicazioni con la clientela nel settore turistico. Sono previsti momenti di esercitazioni pratiche e simulazioni di conversazioni frontali, telefoniche e tramite mail.

Riva del Garda - 20 ore

L'INFORMATICA IN AZIENDA

Excel, Word, Customer Relationship Management: strumenti per integrare i processi aziendali. Durante il corso vengono analizzate le funzioni più utilizzate in ambito professionale degli applicativi informatici, simulando situazioni concrete e proponendo soluzioni pratiche a problematiche quotidiane.

Cavalese - 20 ore

INGLESE PER L'ACCOGLIENZA

Elementi linguistici per migliorare la comunicazione con il cliente straniero. Il corso prevede momenti di esercitazioni pratiche e simulazioni di conversazioni frontali, telefoniche e tramite mail.

Arco - 42 ore

TEDESCO INTERMEDIO

Acquisizione di nozioni grammaticali e sviluppo del vocabolario con molti argomenti di attualità per consentire la comprensione e la

comunicazione in situazioni quotidiane man mano più complesse nel settore turistico.

Arco - 20 ore

WEB SENZA SEGRETI

Strumenti online per creare e gestire grafica e sito.

Rovereto - 28 ore

CREARE IL MIO SITO WEB

Strumenti online per creare e gestire grafica e sito.

Trento - 24 ore

SERVIZI INTERNET, GRAFICA DIGITALE E NEWSLETTER

Come creare un proprio modello di newsletter originale e accattivante.

Trento - 42 ore

INGLESE FRONT OFFICE

Essere in grado di intrattenere un colloquio o una corrispondenza. Saper dare e ricevere informazioni al cliente.

Formazione a distanza

INGLESE - 24 ore

TEDESCO - 24 ore

FRANCESE - 24 ore

SPAGNOLO - 24 ore

Chi siamo

L'Ente Bilaterale Turismo del Trentino - EBTT - ha natura giuridica di associazione non riconosciuta e non persegue finalità di lucro. L'Ente del Trentino è stato costituito il 20/10/1992 con l'accordo tra Sindacati provinciali dei lavoratori del settore turismo (Filcams - Cgil; Fisascat - Cisl; Uiltucs - Uil) e Associazioni provinciali dei datori di lavoro (Asat Associazione Albergatori della provincia di Trento; Faita Associazione dei campeggi; Fiavet Associazione delle Agenzie di Viaggio; Fipe Federazione dei Pubblici Esercizi)



ENTE BILATERALE TURISMO DEL TRENTINO

Presidente
Largher Walter

Vicepresidente
Buratti Giorgio

Comitato Direttivo
Bertolini Alberto
Pallanch Roberto
Biondo Flavio
Antonioli Andrea
Zucchelli Matteo
Bassetti Paola
Caramelle Roland
Avanzo Lamberto
Monte Carlo
Picchetti Stefano

Assemblea
Bassetti Paola
Monte Carlo
Bertolini Alberto
Valentini Livio
Sontacchi Sebastiano
Pisoni Alberto

Collegio Sindacale
Presidente - **Ricci Gabriele**
Revisore dei conti - **Cainelli Gino**
Revisore dei conti - **Demozzi Fausto**

Segretaria - **Sabrina Lazzeri**
Impiegata - **Pasqua Cazzolla**

E. B. T. Trentino è articolazione territoriale dell'Ente Bilaterale Nazionale Turismo (EBNT) costituito tra Associazioni dei datori di lavoro aderenti a Confcommercio e Organizzazioni Sindacali Nazionali di categoria dei lavoratori:



Faita: Organizzazione delle aziende turistico ricettive all'Aria Aperta: campeggi e villaggi turistici.



Federalberghi: Organizzazione delle imprese alberghiere e turistico ricettive.



Fiavet: Federazione Italiana Associazioni Imprese di Viaggio e Turismo delle Agenzie di Viaggio.



Fipe: Federazione Italiana Pubblici Esercizi delle imprese che svolgono attività di ristorazione e di intrattenimento.



Filcams - CGIL: Federazione Italiana Commercio, Alberghi, Mense e Servizi di Confederazione Generale Italiana del Lavoro.



Fisascat - CISL: Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali, Affini e del Turismo della Confederazione Italiana Sindacati lavoratori.



Uiltucs - UIL: Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi della Unione Italiana Lavoratori.



**ENTE BILATERALE
TURISMO DEL TRENINO**

Corso Buonarroti, 55 - 38122 Trento
Tel. 0461 824585-825909 - Fax 0461/825708
Email: info@ebt-trentino.it
PEC: ebttrentino@legalmail.it
www.ebt-trentino.it