

AUTUNNO 2023

UN NUOVO FUTURO

GUARDARE LONTANO.

PERCORSI FORMATIVI
PER RAGGIUNGERE
NUOVI OBIETTIVI
PROFESSIONALI
ED ECONOMICI



Ente Bilaterale
Turismo del Trentino

Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

GUARDA LONTANO.

CRESCERE PROFESSIONI È NEL TUO INTERESSE E

I PERCORSI

PARTECIPAZIONE: **GRATUITA**

RIVOLTI A:

**TITOLARI/SOCI, COLLABORATORI
FAMILIARI 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.



ALMENTE UN TUO DIRITTO.



Ente Bilaterale
Turismo del Trentino

Percorsi A CATALOGO in aula

Permettono di avere una sede fisica e quindi un punto di incontro tra tutti i partecipanti. Le lezioni possono essere gestite in diverse modalità espositive che rendono la lezione originale, semplice ma allo stesso tempo attrattiva. La presenza fisica dei partecipanti e del docente creano un coinvolgimento attivo di gruppo, un confronto diretto e la possibilità di poter esercitare anche la parte pratica indispensabile e unica per la riuscita e il completamento dei corsi.

Percorsi IN VIDEOCONFERENZA on line

Permettono di fare formazione con il docente anche trovandosi in sedi diverse senza doversi spostare. Consentono la comunicazione e l'interazione diretta e immediata fra docente e partecipanti proprio come avverrebbe in un'aula tradizionale.

Percorsi FAD

Formazione a distanza on line (attivazione il primo giorno feriale di ogni mese dell'anno)
Permettono la massima flessibilità di frequenza potendosi collegare in qualsiasi momento della giornata in base alle proprie disponibilità in modo veloce, autonomo con il proprio ritmo e livello.

Lingue straniere: INGLESE / TEDESCO -FRANCESE - SPAGNOLO

Informatica (Pacchetto office): WORD - EXCEL - ACCES - POWER POINT / WINDOWS / OUTLOOK

Per il versamento delle cauzione dei corsi

IBAN: **IT 61 G 08304 01814 000014399201**

Modulo d'iscrizione al centro di questa pubblicazione oppure sul nostro sito



formazione@ebt-trentino.it

GUARDA LONTANO.

PERCORSI FORMATIVI PER
NUOVI OBIETTIVI PROFESSIONALI

1

OSPITALITÀ
PER TUTTI



2

CONOSCERE
IL TERRITORIO



3

COMUNICARE
EMOZIONI



AUTUNNO 2023



RAGGIUNGERE PROFESSIONALI ED ECONOMICI



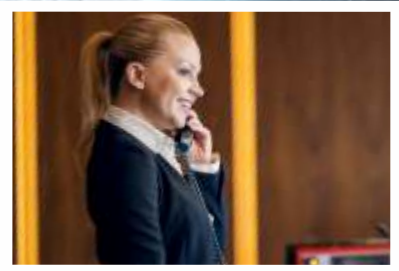
4

PROFESSIONALITÀ



5

**LA MAGIA DI
TRASFORMARE
CIBI E BEVANDE**



6

LINGUE

Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

1 OSPITALITÀ PER TUTTI

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.





TRENTO

Hospitality management: migliorare la gestione dei processi / 8 ore

Come migliorare la gestione dei processi dell'Hotellerie: marketing/commerciale, front-office e back-office, amministrazione, housekeeping, food and beverage. Attraverso la metodologia LEGO SERIOUS PLAY si analizzeranno i principali processi di Hospitality management e si costruiranno buone pratiche per valutare e formulare strategie per accrescere il business, in un'ottica di qualità e soddisfazione del cliente. Tematiche di marketing/commerciale, front-office e back-office, amministrazione, housekeeping, food and beverage.

TRENTO

Il potere delle parole: gestire il cliente in modo efficace e persuasivo / 16 ore

La capacità di interagire con le persone determina il loro benessere. L'esperienza dell'ospite è data da ciò che può fare nel nostro hotel o nella nostra spa, dai servizi che offriamo, ma soprattutto da come viene accolto, guidato, trattato. Saper comunicare in modo efficace è il presupposto per conquistare, deliziare e fidelizzare gli ospiti. Utilizzare le parole giuste, motivare ed emozionare attraverso il modo in cui raccontiamo le cose, saper gestire in modo eccellente le richieste ma anche le eventuali lamentele.

DIMARO – SAN GIOVANNI DI FASSA

Ospitalità sostenibile a way of life / 8 ore

Principali capisaldi della sostenibilità prendendo in rassegna presupposti, visione, networking e stakeholder, principali rischi e strumenti a disposizione dell'imprenditore turistico. Proposte di ospitalità veritiere e autentiche affinché possano essere comunicate e trasferite agli stakeholder (parti interessate) di cui è un'azienda ricettiva si circonda e da cui trae il suo carattere distintivo. Nella comunicazione la parola sostenibilità è parte del linguaggio comune. Durante il corso cercheremo le leve principali e sequenziali sui cui poggia un'offerta di ospitalità sostenibile ed attrattiva.

RIVA DEL GARDA

La vacanza incomincia in reception: accoglienza al top (winter edition) / 24 ore

Tecniche comunicative e di vendita. Approfondire gli elementi tipici della PNL e della lettura del linguaggio non verbale e paraverbale e tecnici sulle iniziative promosse dal territorio. Rendere maggiormente efficaci i rapporti con il turista, incrementando le competenze comunicative.

2 CONOSCERE IL TERRITORIO

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.





TRENTO

Conoscere il territorio / 16 ore

Il turismo come esperienza e non solo come vacanza passa imprescindibilmente dall'immersi nella sua cultura, stile di vita e prodotti del territorio. Saper comunicare al turista e apprezzare come lavoratore del settore il territorio in cui si opera è essenziale per un turismo di qualità

TRENTO

Design e narrazione dell'esperienza enogastronomica / 8 ore

Come raccontare e promuovere in modo originale e coinvolgente i prodotti del territorio al fine di instaurare e consolidare rapporti di valore con il cliente finale. Attraverso la metodologia LEGO SERIOUS PLAY si costruiranno buone pratiche ed evidenze delle tecniche e strumenti dello storytelling per narrare il valore dell'enogastronomia.

TRENTO

Tecniche di posizionamento e valorizzazione dei prodotti per turisti / 8 ore

Cercare di vedere come e anche dove apparentemente si vende/propone un prodotto in realtà si venda un servizio fatto di un contorno a volte difficilmente comprensibile per chi lo offre ma molto apprezzato da chi lo riceve. Come offrire una esperienza a 360 a chi ci viene a trovare creando un sistema di economia circolare virtuosa che porti delle ricadute sul territorio a un numero sempre maggiore di attori interconnessi tra loro.

VIDEOCONFERENZA ON LINE

Tourism across cultures / 6 ore

Affrontare modalità e tecniche per creare connessioni tra la cultura del turista e le caratteristiche di un territorio. Il turismo infatti deve essere capace di soddisfare le esigenze dei turisti di oggi e allo stesso tempo valorizzare il suo patrimonio, gestendo in maniera attenta tutte le risorse e mantenendo allo stesso tempo l'integrità culturale, la diversità biologica e le caratteristiche tipiche della destinazione.

3 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.





TRENTO

Viaggio attraverso il cibo / 30 ore

Far crescere l'eccellenza dei professionisti valorizzando le capacità comunicative e relazionali delle individualità per aumentare l'Appeal delle strutture ricettive. Favorire occasioni di scambio e comunicazione dei gruppi di lavoro. Saper valorizzare l'identità e quindi l'unicità delle proprie proposte gastronomiche come mezzo di comunicazione e di stretto legame riconoscibile con la propria attività ricettiva.

ROVERETO

Creazione della squadra per affrontare la stagione turistica (winter edition) / 24 ore

Saper creare e valorizzare la squadra che affronterà la prossima stagione è essenziale per far lavorare tutti in armonia, favorire un buon clima lavorativo, collaborativo e efficiente. Sviluppare e favorire lo spirito di squadra e di collaborazione, valorizzando la professionalità e la diversità dei singoli, scoprendo le opportunità connesse al confronto e alla condivisione. Favorire la conoscenza e la costruzione di relazioni di fiducia tra i partecipanti, così da sviluppare senso di appartenenza al team.

ROVERETO

Dal marketing alla prenotazione / 24 ore

Diventa sempre più importante esercitare la propria presenza sui canali digitali, per distinguersi ed emergere rispetto alla concorrenza tramite comunicazioni strategiche e mirate e pianificare le proprie attività di Digital Marketing. Questo permette di raggiungere una grandissima platea di utenti, e in particolare di convertire quelle lead potenzialmente interessate all'offerta o servizio.

VIDEOCONFERENZA ON LINE

Fotografia: emozione per il sito / 10 ore

Saper scegliere quali strumenti siano più idonei al fine di ottenere immagini di qualità in relazione al target della propria struttura. Informazioni e strumenti per migliorare le proprie conoscenze in ambito fotografico, nell'intento di consentire loro di valutare quando realizzare foto in autonomia o quando sarà più opportuno affidarsi ad un fotografo professionista.



VIDEOCONFERENZA ON LINE

Linkedin e gli ambasciatori aziendali / 8 ore

Comprendere le logiche di LinkedIn per gli operatori turistici. Costruire la strategia aziendale: pagina aziendale profili personali. Costruire una strategia di employer branding ed employee ambassadorship. Le customer personas per individuare i potenziali clienti. Come costruire contenuti che funzionano, per Se e per l'azienda. Social Selling e Lead Generation: ovvero come farsi trovare dai potenziali clienti e iniziare una relazione con loro

VIDEOCONFERENZA ON LINE

Pianificazione del marketing multicanale con Postpickr / 8 ore

PostPickr è un pratico Social Media Management Tool per gestire in unico ambiente profili personali e pagine aziendali, consentendo di gestire contemporaneamente le attività su più social network, anche in modo collaborativo coinvolgendo cioè più persone sui progetti diversi. Consente di automatizzare i task e ridurre il carico di lavoro, sia nel caso in cui si debba gestire una singola pagina o presidiare più account social; pianificare un piano editoriale, stabilendo giorno per giorno i contenuti da pubblicare nei vari social network e automatizzare le pubblicazioni in base alle scelte effettuate.

VIDEOCONFERENZA ON LINE

Lavorare smart e ridurre lo stress:

strumenti e comunicazione per lavorare in team / 16 ore

Organizzarsi meglio per aumentare la produttività e il benessere, al lavoro e a casa. Focus su comunicazione e lavoro in team. La gestione delle riunioni, delle email, archiviare efficacemente, dare e ricevere feedback e imparare a riconoscere lo stress e le tecniche per tenerlo sotto controllo

VIDEOCONFERENZA ON LINE

La creazione e la valorizzazione dell'esperienza turistica / 6 ore

Comprendere come progettare percorsi di turismo esperienziale. Ripensare prodotti e servizi turistici per trasformarli in esperienze. La metodologia per costruire proposte di valore.

VIDEOCONFERENZA ON LINE**Menu' Tales: raccontare di sé attraverso le pietanze / 6 ore**

Il Menù oggi si legge anche sulle piattaforme on line e determina nel potenziale cliente. Importante è studiare bene la proposta e ancor di più saperla “raccontare”. Comunicare correttamente le proprie proposte e le “promesse”. La comprensione del menù invoglia il cliente e garantisce, se le attese non vengono deluse poi durante il servizio, la sua fidelizzazione. Il cibo è linguaggio ed è opportuno non sprecare l'occasione di raccontare e raccontarsi nel modo migliore.

VIDEOCONFERENZA ON LINE**Stress, management e self empowerment / 6 ore**

Gli operatori del settore del turismo, soprattutto coloro che quotidianamente si relazionano con clienti, possono raggiungere punte di stress che sono causa di prestazioni di bassa qualità, malcontenti da parte dei clienti e peggioramento del clima aziendale. Comprendere quindi le cause e le conseguenze dello stress da lavoro. Conoscenza di tecniche per una ottimale gestione dello stress necessarie per sviluppare quelle abilità personali per trasformare lo stress a proprio vantaggio.

4 PROFESSIONALITÀ

La 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 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.





TRENTO

Rinnovare e valorizzare: visual per strutture turistiche / 16 ore

Il turismo è la più grande risorsa economica italiana. La ripresa che già si vede all'orizzonte rappresenta l'occasione per molti alberghi di rinnovarsi. La cura del proprio brand e della percezione visiva delle strutture alberghiere sarà la prima e fondamentale caratteristica per vincere in un mercato che non può più in alcun modo prescindere dalla comunicazione online e, quindi, dalla capacità di catturare l'attenzione del potenziale cliente.

TRENTO

Massaggio al viso approcci e tecniche a confronto / 24 ore

Conoscere varie tipologie di massaggio al viso, dalle tecniche tradizionali agli approcci più recenti evidenziandone le caratteristiche e le differenze. Linfodrenaggio tradizionale, - massaggio olistico e massaggio riflessologico drenate.

TRENTO

Il massaggio dei fluidi / 24 ore

Ogni singola parte ed ogni singolo meccanismo del corpo umano apporta un contributo fondamentale al buon funzionamento dell'intero organismo. I fluidi ricoprono in tutto ciò una funzione fondamentale, in quanto trasportano i nutrienti e le sostanze di scarto. La loro funzionalità di veicolazione è fondamentale per il corpo umano e per i metabolismi, agevolarne il flusso significa quindi portare l'intero sistema ad uno stato di maggior benessere.

TRENTO

Trattamento dei fuochi metabolici / 24 ore

Migliorare il sistema digestivo partendo da un approccio tipicamente occidentale, per capirne il funzionamento, integrandolo successivamente con una visione orientale olistica, che identifica nell'addome il centro degli equilibri. Varie tecniche volte al miglioramento della funzionalità dei fuochi digestivi al fine di favorire un maggior benessere con massaggio olistico dell'addome e riflessologia olistica organica e sistema dei fuochi metabolici;



TRENTO

Strutture ricettive di successo: il kit dell'imprenditore turistico / 24 ore

Migliorare la gestione strategica della propria realtà potenziando la leadership degli albergatori, riconoscere le dinamiche familiari all'interno delle aziende e sviluppare un'identità funzionale alla vendita. Favorire sia il potenziamento delle competenze di gestione delle risorse umane che il miglioramento della consapevolezza rispetto ad alcuni aspetti chiave dell'ospitalità.

TRENTO

Il CCL del turismo: contratto, retribuzione e skills del lavoratore / 14 ore

Dalla struttura della busta paga, alle informazioni riportate sul cedolino, al calcolo della retribuzione e delle trattenute, ai diritti e doveri nella quotidianità lavorativa e alle skills vincenti.

LEVICO TERME

Allestimento floreale degli spazi interni / 15 ore

Tecniche e strategie per comunicare attraverso i fiori e per allestire spazi interni e location capaci di trasmettere benessere, serenità o qualsivoglia emozione durante l'ospitalità quotidiana e in occasione di eventi speciali come il Natale ed altre festività. Decorazione e l'allestimento della hall, reception, sala e ingresso, al fine di realizzare una continuità tematica all'interno della struttura ricettiva.

LEVICO TERME

Come vendere bene nel mondo del wellness, step per concludere la vendita / 16 ore

La spa diventa importante se i professionisti che ci lavorano imparano a proporre nel giusto modo trattamenti, programmi benessere e prodotti cosmetici per la cura domiciliare. Imparare a comprendere i bisogni e i desideri dei clienti, a proporre nel modo corretto servizi e prodotti, a migliorare le tue performance di vendita e ad accrescere le tue competenze professionali.

PINZOLO (M. DI CAMPIGLIO)**Come migliorare la performance aziendale / 16 ore**

Analisi dei costi e il loro impatto sui ricavi attraverso un sistema di pianificazione degli obiettivi (budget) e il controllo incrociato di queste componenti e delle loro dinamiche.

RIVA DEL GARDA + ON LINE**Esperto in servizi di promozione e animazione turistica / 28 ore**

Acquisire oltre alle indispensabili conoscenze e competenze tecnico-culturali, le adeguate abilità comunicative, organizzative e gestionali. Valorizzazione del territorio locale. Condurre gruppi turistici piccoli e grandi nelle attività di accoglienza e animazione, promozione e informazione. Organizzare eventi ricreativi e promozionali. Tecniche di animazione. Condurre attività ludiche ed espressivo-culturali attivando risorse personali, di gruppo e ambientali.

SAN GIOVANNI DI FASSA**Il servizio al tavolo / 8 ore**

Sviluppare la consapevolezza per la cultura dell'Ospitalità, un caposaldo per il professionista di oggi. L'accoglienza e il servizio a tavola... un'arte da riscoprire. La brigata di servizio e il lavoro di staff organizzazione del lavoro. Menu di servizio, Sequenza di servizio, Accoglienza, Comanda, stili di Servizio, Sequenza di servizio delle pietanze, Mise en place, Suddivisione dei compiti. Il galateo a tavola.

VIDEOCONFERENZA ON LINE**Progettare una vacanza a prova di stress / 12 ore**

Compito di una vacanza, e quindi degli operatori del turismo, è sempre più quello di poter garantire tranquillità, riposo e benessere ai turisti. Apprendere le modalità e gli strumenti da utilizzare per poter garantire una vacanza a prova di stress, progettando camminate mindfulness walk o nordic walking, massaggi antistress e di consapevolezza, yoga, approcci mindfulness agli assaggi di golosità locali, organizzazione delle attività per incrementare la socializzazione in completa sicurezza.



VIDEOCONFERENZA ON LINE

Imprese di famiglia: relazioni, ruoli e responsabilità / 6 ore

Definire e condividere in modo adeguato i ruoli e le responsabilità di un gruppo di lavoro composto tra familiari e magari anche con la presenza di “non congiunti”. Comportamenti e azioni che partono dalla consapevolezza che i parenti spesso sono più pronti di altri a collaborare, c'è maggiore fiducia, c'è più spirito di sacrificio, ma come possiamo riuscire a instaurare un giusto equilibrio che si basi sulle qualità professionali e sulla meritocrazia?

VIDEOCONFERENZA ON LINE

Controllo di gestione:

misurare e valutare le performance dell'hotel / 16 ore

Il controllo di gestione è un asset fondamentale all'interno di una struttura ricettivo-alberghiera in quanto consente di ricavare ed aggregare dati (costi e ricavi) in grado di guidare le decisioni strategiche e la corretta gestione operativa. Acquisire una visione più completa delle attività e processi della struttura, conoscenze per attivare ed applicare procedure e metodi di analisi di dati per centri di costo, aggregarli identificando sprechi di tempo e di risorse. Valutare le performance aiuterà a migliorarle, ottimizzarle aumentando il reddito della struttura.

VIDEOCONFERENZA ON LINE

Individuare e valorizzare le competenze dei collaboratori / 8 ore

Modalità di gestione efficaci per aumentare la qualità e l'efficienza dei collaboratori e punta a trasferire le conoscenze per motivare e gestire i team di lavoro. Strumenti per acquisire la capacità di gestire in modo positivo il loro lavoro per obiettivi, di attuare tecniche di motivazione, e condurre un gruppo in grado di operare in maniera coordinata per realizzare i progetti e le finalità aziendali.

VIDEOCONFERENZA ON LINE

Assentarsi dal lavoro: regole diritti e doveri / 8 ore

Assenze sul lavoro in modo attivo e interattivo. Analizzare i casi di assenze tutelate, andando a capire diritti e doveri del lavoratore in caso di assenza. Nello specifico: malattie, infortuni, maternità, permessi e ferie, permessi studio, donazione del sangue, per assistenza a familiari etc.

VIDEOCONFERENZA ON LINE**Revenue Management per imparare la gestione dei ricavi / 12 ore**

Apprendimento delle logiche della tariffazione dinamica dei vari canali distributivi e delle applicazioni tecniche/pratiche da mettere in atto per vendere al meglio e massimizzare i profitti. Conoscere la dinamicità dei vari canali distributivi e monitorare la produzione, analizzando la redditività dei clienti, effettuando un'analisi di mercato e un controllo del benchmark.

VIDEOCONFERENZA ON LINE**Green tourism strumenti e progetti per il turismo sostenibile / 12 ore**

Il turismo green è sempre più al centro dei progetti di sviluppo/destinazione/prodotto. La crescita sostenibile va intesa non solo come capacità di migliorare una gestione economica circolare e ambientale ma come capacità culturale e sociale di saper interpretare le aspettative ecologiche dei turisti di oggi e le esigenze delle generazioni future, anche dei locals. Idee, progetti e soluzioni adatti alla valorizzazione delle esperienze in ottica green all'interno del territorio di destinazione.

VIDEOCONFERENZA ON LINE**Controllo di gestione:****solo dati importanti generano strategie vincenti / 20 ore**

Controllo di gestione e la contabilità industriale, metodo di analisi aziendale per individuare i KPI e le relazioni che intercorrono tra di essi, tecniche per la realizzazione di un "quadro di controllo" attraverso il quale tenere sotto controllo i dati rilevanti in una sintesi grafica facilmente analizzabile e sulla base della quale effettuare scelte strategiche

VIDEOCONFERENZA ON LINE**Diversity management nelle aziende del turismo / 6 ore**

Il personale delle aziende esprime sempre di più esigenze diverse in termini di flessibilità lavorativa gestione delle esigenze legate al genere. Approfondimento del valore della diversità e dell'inclusione, trasferire le conoscenze e competenze che guidino a rapporti di partecipazione e gestione delle differenze culturali nel proprio contesto aziendale.





5

LA MAGIA DI TRASFORMARE CIBI 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.





TRENTO

Dessert al piatto e in trasparenza con Loris Oss Emer / 24 ore

Realizzazione di ottimi dessert, equilibrati, innovativi ed esteticamente belli, utilizzando in modo razionale consistenze e accostamenti originali per portare in tavola indimenticabili dessert.

TRENTO

Viennoserie / 24 ore

Un nuovo modo di presentare i dolci, attraverso l'utilizzo delle basi della pasticceria classica, unite alle nuove preparazioni. La perfezione delle forme, la lucentezza ed i decori minimali che rendono i dolci delle vere e proprie opere d'arte.

TRENTO

La pasticceria moderna / 24 ore

La pasticceria moderna come l'evoluzione della pasticceria classica: due stili che convivono separatamente.

TRENTO

L'arte della cucina etica: il menù vegano in tavola / 40 ore

L'alimentazione vegana a base vegetale è sinonimo di salute, ma anche di gusto. Costruire un menù da portare in tavola e gustare per ogni occasione. In particolare sull'importanza che la scelta vegana ha nel dare un prezioso contributo etico all'ambiente e alla nostra salute. Consigli sulle materie prime da scegliere e utilizzare, sulle spezie e le erbe per insaporire i piatti, i metodi di cottura migliori, i principi nutrizionali degli alimenti e delle piante.

TRENTO

Cucina vegana / 20 ore

Conoscenza di nuove materie prime alternative al consumo di origine animale, acquisire nuove tecniche di utilizzo e di cottura di cucina e comprendere la filosofia vegana. Dall'antipasto al dessert, cucinare con spezie e erbe aromatiche per una cucina salutare, terapeutica e buona



TRENTO

Pasticceria vegana dolcezze etiche e sostenibili / 16 ore

Adeguare tecniche base della pasticceria tradizionale a una nuova concezione di dolci vegani, utilizzando quindi ingredienti diversi e sostitutivi a quelli di origine animale. Preparare dolci eleganti e adatti a qualsiasi occasione e nel rispetto delle tradizioni.

TRENTO

Cucinare.... Senza cucina: stuzzicheria senza cottura / 16 ore

Preparazione di finger food e stuzzicherie da proporre nei locali non provvisti di una vera e propria cucina attrezzata di tipo industriale. Proporre e attirare la clientela con piccole pietanze, finger food e buffet a boccone non dispendiosi nè economicamente, nè da un punto di vista temporale, ma accattivanti e soprattutto sempre più ricercati dalla clientela.

TRENTO

Cucina gluten free / 20 ore

Tecniche di preparazione di alimenti "gluten free" proponendo nel menù un'alternativa sana e adatta a tutti. Conoscere le materie prime alternative per rendere altrettanto gustosi i piatti senza glutine. Conoscere i principi base delle intolleranze alimentari, il ciclo della natura e delle stagioni nei piatti gluten-free, proposte del territorio con prodotti a km zero, conservazione e l'esaltazione del gusto nei piatti "sglutinati".

TRENTO

Insetti il futuro in tavola / 12 ore

Insetti commestibili come le proposte innovative più interessanti al 2023 e tra le più vicine alle nostre tavole. Conoscenza della normativa europea: cos'è un alimento innovativo, quali sono gli iter che segue prima di entrare in commercio e dove è possibile acquistarlo, breve analisi dei valori nutrizionali, pro e contro rispetto agli alimenti tradizionali, allergeni e menzione alla sicurezza legata al consumo di alimenti innovativi, proprietà organolettiche profumo e aromi e preparazione di pietanze.

TRENTO**Cucina salutista e alimentazione funzionale / 16 ore**

Cucina sana, ingredienti selezionati e bilanciati, gusto e armonia, semplicità e velocità di esecuzione. L'Institute of Medicine della US National Academy of Sciences definisce alimenti funzionali «quegli alimenti che oltre ai loro valori nutrizionali di base, contengono sostanze regolatrici su alcune funzioni vitali in grado di recare benefici fisiologici». Un alimento è definito funzionale se, oltre alle sue proprietà nutrizionali, è dimostrata la sua capacità di influire positivamente su uno o più funzioni fisiologiche, contribuendo a migliorare lo stato di salute e a ridurre il rischi di insorgenza di malattie correlate al regime alimentare.

ROVERETO**Il cibo degli dei “il cioccolato” / 24 ore**

Conoscenza dei vari tipi di cioccolato e come trattarlo; tecniche delle varie fasi di temperaggio, creazioni di ganache e vari tipi di pralinati; uso di vari tipi di zuccheri per il mantenimento dei ripieni e conservazione e dei prodotti.

ROVERETO**Caffetteria e latte art / 18 ore**

Sviluppare capacità di gestione e realizzazione del prodotto a base di caffè e del cappuccino, per la valorizzazione del prodotto stesso e di conseguenza del locale in cui viene prodotto e somministrato. Acquisire le giuste tecniche per il trattamento e la montatura del latte a crema per valorizzare il latte, e "dipingere" il caffè espresso per la preparazione di un cappuccino unico per qualità e aspetto. Esaltare le doti del barista per dare la certezza al cliente di essersi rivolto ad un vero professionista. Suggestire tecniche e modalità per organizzare e razionalizzare il lavoro per una produzione intelligente ed economicamente vantaggiosa.

ROVERETO**Sottovuoto: tecniche di cottura e conservazione / 16 ore**

Tecnica del sottovuoto e della cottura a bassa temperatura, impiegando le tecnologie moderne a disposizione per ottenere gusti e consistenze uniche. Spunti per ogni occasione e per ogni gusto, curando non solo la preparazione della pietanza, ma anche l'estetica e la presentazione del piatto.



ROVERETO

Accoglienza bar cocktail: l'abc del cocktail bar / 38 ore

Miscelazione moderna, alcolica e analcolica, tramite la conoscenza della storia dei drink classici e della loro preparazione, per sviluppare in autonomia una propria moderna proposta di bere miscelato tramite il concetto di Twist on Classic e l'opportuna metodologia.

CAVALESE

La cucina inclusiva / 30 ore

Idee per un menù senza glutine e senza prodotti di origine animale, dall'antipasto al dolce. La nuova sfida per la ristorazione è organizzarsi per soddisfare esigenze anche di intolleranze e allergie alimentari, così diverse ma simili, rivedendo spazi e metodi di lavoro e ripensando al menù affinché includa piatti senza glutine, senza lattosio, vegetariani, vegani, ecc

COMANO TERME

I dolci da viaggio o da week end e gli snacks / 24 ore

Usare tecnologie innovative per trasportare un dolce con se senza avere la preoccupazione della sua conservazione pronto per essere mangiato senza sporcarsi, scoprendo i profumi della tarda estate e dell'autunno. Approfondimenti in tema di allergie e intolleranze alimentari in chiave scientifica e pratica, sulla base delle conoscenze attuali e della legislazione in vigore e l'analisi dei casi che più frequentemente coinvolgono le nostre abitudini culinarie.

DIMARO

La selvaggina in cucina / 24 ore

Innovare l'offerta della ristorazione trentina di montagna con classici delle ricette a base di selvaggina riviste in chiave moderna. Tecniche di preparazione e cottura della selvaggina tipica del territorio per realizzare antipasti, primi e secondi piatti.

DIMARO

Cucinare con gli scarti ridurre gli sprechi / 16 ore

Riciclare con creatività gli scarti alimentari dando vita a nuovi piatti di alta qualità. Imparare la cucina degli avanzi, che non è una cucina povera, ma una cucina sana e in molti casi si rifà alle tradizioni culinarie delle nostre nonne ma anche innovazioni da Chef stellato. Il riciclo creativo in cucina è semplice se si presta attenzione ad alcuni accorgimenti fondamentali, iniziando dalla corretta conservazione degli alimenti alle ricette giuste.

FAI DELLA PAGANELLA

La pasticceria light / 24 ore

Prendersi cura della propria salute senza togliere la felicità di mangiare i dolci. Sostituire lo zucchero con altri tipi (trealosio, eritritolo, maltitolo, stevia, inulina, pectine ecc..) grassi (burro o cacao, caseine) e sostituzione di farine di frumento troppo raffinate. Giocare sulla quantità, ridurre le porzioni, creare creme più areate per mantenere sempre lo stesso volume; la qualità degli ingredienti per il suo sapore e per il valore nutrizionale.

FOLGARIA

Creatività nel caffè e bevande calde invernali / 16 ore

Bevande calde a base alcolica, analcolica e caffè aromatizzati e cappuccini con attenzione alla preparazione, qualità degli ingredienti e presentazione

LEDRO

Il menu' autunnale / 24 ore

Sviluppare menù alternativi, basati sulla stagionalità dei prodotti, la percezione sensoriale, le consistenze delle pietanze e la riscoperta della tradizione in chiave elegante e moderna. Elaborare e conoscere ricette, suggestioni e accorgimenti utili per rendere più gradevoli i primi piatti e le zuppe, i secondi e i dessert durante la stagione autunnale in relazione al territorio e alla tipologia della clientela.



LEVICO TERME

La biscotteria classica e moderna / 16 ore

Continua evoluzione che ha visto la biscotteria internazionale come un segmento di mercato sempre più apprezzato e ricercato dai consumatori. E' un'appassionante espressione di creatività e tecnica che coinvolge un percorso di curiosità e di gusto.

MOENA

La carta dei vini / 24 ore

efficienza nella gestione della cantina, dalla sua composizione alla definizione dei prezzi, con un focus sugli aspetti operativi come la conservazione, movimentazione giornaliera, gestione delle scorte, con approfondimenti sui prodotti vitivinicoli. Oltre a fornire le competenze per scegliere e disporre tutti gli elementi dell'apparecchiatura e del servizio, potenziare la comunicazione e la capacità di proporre nonché servire un'ampia gamma di prodotti in modo professionale, con capacità di abbinamento ad altri prodotti, in particolare valorizzando quelli del territorio.

RIVA DEL GARDA

Alimentatleta / 24 ore

Il ruolo dell'alimentazione per lo sportivo. Alimentazione dello sportivo: come ripartire i nutrienti. Alcuni consigli per l'alimentazione dello sportivo. Suggesti nella preparazione e cottura. Come pubblicizzare l'offerta nel turismo sportivo

6 LINGUE

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.



TRENTO + ON LINE

Tedesco turistico intermedio / 30 ore

Essere in grado di comprendere le domande dei turisti per poter fornire un servizio eccellente ed assicurarsi un buon grado di soddisfazione che si traduce poi in passaparola positivo, oltre che in recensioni Web che daranno più visibilità alla struttura.

inoltre...

SICUREZZA

INQUADRA IL QR CODE.
TI PORTERÀ ALLA SEZIONE
DEDICATA SUL NOSTRO SITO.



SICUREZZA NEL LUOGO DI LAVORO

È attivo il servizio Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriale (R.L.S.T.) per il settore del turismo

UN'OPPORTUNITÀ

RLST **affianca e supporta** le aziende in merito agli adempimenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

UN DOVERE

RLST serve a **garantire e tutelare** la salute e la sicurezza dei lavoratori.

UN OBBLIGO

RLST è obbligatorio in tutte le aziende **prive di un RLS aziendale.**



RLST

Rappresentante Lavoratori
Sicurezza Territoriale

L'Ebbt ti mette a disposizione l'RLST GRATUITAMENTE

Per richiedere il servizio basta essere in regola con i versamenti all'Ente e compilare il modulo online o cartaceo!



Tutti i dettagli

www.ebt-trentino.it

Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

SUSSIDI

INQUADRA IL QR CODE.
TI PORTERÀ ALLA SEZIONE
DEDICATA SUL NOSTRO SITO.



Il nostro sostegno per chi è sempre al centro delle nostre attenzioni.

Contributi per dipendenti con contratto del turismo



- ▶ **Protesi diverse**
ortopediche - acustiche
oculistiche - ortodontiche
- ▶ **Protesi per figli**
oculistiche - ortodontiche
- ▶ **Malattia**
oltre il - 180° giorno
- ▶ **Contributo a lavoratrici madri**
per astensione facoltativa
- ▶ **Contributo a lavoratrici madri**
per astensione facoltativa a zero ore
- ▶ **Congedo** parentale del padre
- ▶ **Sostegno** per figli disabili
- ▶ **Contributo**
servizio pre e post
orario scuola materna

L'Ente Bilaterale Turismo del Trentino offre sostegno ai lavoratori dipendenti fissi, stagionali, a termine e apprendisti assunti da almeno 6 MESI nella provincia di Trento con contratto del Turismo in regola con i versamenti all'EBTT.

sussidi@ebt-trentino.it



Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

Tutti i dettagli
www.ebt-trentino.it

CORSI AZIENDALI

INQUADRA IL QR CODE.
TI PORTERÀ ALLA SEZIONE
DEDICATA SUL NOSTRO SITO.



Percorsi di formazione per la tua azienda. Anche a km. zero!



La Formazione aziendale è una modalità di accesso alle risorse che l'Ente mette a disposizione annualmente per l'aggiornamento e la qualificazione degli operatori del settore turistico trentino.

È possibile, **in qualsiasi momento dell'anno**, richiedere di realizzare uno o più corsi (percorso) scelti sulla base di proprie specifiche esigenze o fabbisogni, che saranno organizzati sulla base di specifiche necessità, orari e sede (anche presso l'azienda richiedente).

Il tutto è **gratuito** per le aziende in regola con i versamenti all'ente.



Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

Tutti i dettagli

www.ebt-trentino.it

CORSI RESIDENZIALI

INQUADRA IL QR CODE.
TI PORTERÀ ALLA SEZIONE
DEDICATA SUL NOSTRO SITO.



Un'esperienza unica in un ambiente unico per una formazione unica!



Un'esperienza unica a contatto diretto con il territorio, con la natura, con i collaboratori e colleghi soggiornando per alcuni giorni in una struttura e in un ambiente suggestivo del Trentino per l'intera durata del corso.

Il partecipante si immergerà totalmente sia a livello formativo ma anche a livello ambientale con il territorio circostante a contatto diretto con la natura e con i collaboratori come esperienza di lavoro vera e propria dove si condideranno insieme spazi, luoghi, lavoro, momenti di condivisione e svago indispensabili per affrontare al meglio ogni tipo di esperienza lavorativa.



Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

Tutti i dettagli

www.ebt-trentino.it

CORSI TERRITORIALI

INQUADRA IL QR CODE.
TI PORTERÀ ALLA SEZIONE
DEDICATA SUL NOSTRO SITO.



Diventa la voce del tuo territorio



L'obiettivo di questi corsi è valorizzare il territorio del Trentino riscoprirne le tradizioni, le bellezze, la storia, le peculiarità e caratteristiche di ogni comprensorio e conoscere i vari prodotti tipici di ogni zona. È importante conoscere il proprio territorio ma altrettanto importante è saperlo raccontare e trasmetterlo non solo ai propri collaboratori ma anche ai propri dipendenti e non ultimo ai propri clienti.

AUTUNNO 2023 – CORSI TERRITORIALI TESINO

- Conoscere e comunicare il Tesino - ore 28
- Cucinare in Tesino con gli ingredienti locali dell'autunno e dell'inverno - ore 24
- Pasticceria alla "Tesina" con i colori dell'autunno e dell'inverno - ore 24



Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

Tutti i dettagli
www.ebt-trentino.it

**CERTIFICAZIONE
LINGUA INGLESE**

INQUADRA IL QR CODE.
TI PORTERÀ ALLA SEZIONE
DEDICATA SUL NOSTRO SITO.



Do you speak english? Trova il tuo livello e ottieni la certificazione.



**Sai l'inglese ma non conosci il tuo livello?
Vuoi raggiungere o vuoi avere la certificazione
dell'inglese?**

L'EBTT vuole offrire a tutti gli addetti del settore l'opportunità di migliorare la conoscenza della lingua inglese raggiungendo la certificazione requisito sempre più importante e necessario nel mondo del lavoro per crescere anche a livello professionale.

**L'Ente Bilaterale ti dà l'opportunità
GRATUITAMENTE di:**

• conoscere il tuo livello di conoscenza della lingua inglese, quando vuoi, attraverso un test che l'Ebtt invierà via email per:

Livello elementary	A2
Livello intermediate	B1
Livello advanced	B2
Livello proficiency	C1

• e/o partecipare a dei corsi di formazione finalizzati alla certificazione, messi in calendario da EBTT per arrivare al livello desiderato

• e/o sostenere l'esame in modalità on line ed ottenere la certificazione della lingua inglese attraverso AIM AWARDS ANGLIA società che rilascia le certificazioni internazionali.

CORSI IN PREPARAZIONE ALLA
CERTIFICAZIONE
INGLESE B2

• 1 step - **ore 30**
02/10/2023 - 28/11/2023

• 2 step - **ore 30**
06/11/2023 - 27/11/2023

Per il livello B2 sono proposti 2 step in base al livello di conoscenza dell'inglese per arrivare alla certificazione. E' possibile passare anche direttamente al 2 step se manca poco dall'essere pronti a sostenere l'esame.

CORSI IN PREPARAZIONE ALLA
CERTIFICAZIONE
INGLESE A2

• **ore 51**
03/10/2023 - 28/11/2023

Per l'accesso ad ogni corso è previsto un test d'ingresso. Una volta ammessi al corso dalla docente, ci sarà da compilare il modulo d'iscrizione e versare la relativa cauzione tramite bonifico bancario di Euro 50,00.

Al termine del corso di ogni livello, si fisserà una data con la docente per sostenere l'esame scritto e orale in presenza.



Tutti i dettagli

www.ebt-trentino.it

Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

PRIMO SOCCORSO

INQUADRA IL QR CODE.
TI PORTERÀ ALLA SEZIONE
DEDICATA SUL NOSTRO SITO.



Corso manovre salvavita e abilitazione del defibrillatore (DAE).

Per gli addetti del settore turismo e terziario



L'Ente Bilaterale Turismo del Trentino assieme all'Ente Bilaterale del Terziario vogliono offrire **gratuitamente** agli operatori del settore turismo e terziario, in regola con i versamenti agli Enti, la possibilità di frequentare il corso e ottenere **l'abilitazione all'uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE)** con la relativa certificazione.

Sedi Corsi DAE:

AUTUNNO: TRENTO - ROVERETO - PREDAZZO - MEZZANA - TIONE - ANDALO



Tutti i dettagli

www.ebt-trentino.it

Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

NUOVI ARRIVI

INQUADRA IL QR CODE.
TI PORTERÀ ALLA SEZIONE
DEDICATA SUL NOSTRO SITO.



Corsi di formazione per lavorare nel turismo per chi arriva da altri mondi!

Sei interessato
a lavorare nel turismo?

L'Ente Bilaterale Turismo del Trentino,
in collaborazione con Agenzia del
Lavoro, offre alcuni corsi di formazione,
specifici per lavoratori che non
provengono dal settore turistico.



AGENZIA DEL LAVORO

Sede Centrale
Via Guardini, 75
38121 Trento
Numero Verde:
800.264760

www.agenzialavoro.tn.it

Per iscriversi ai corsi è necessario prendere appuntamento con il Centro per l'impiego di riferimento ed effettuare un colloquio orientativo. Il Centro per l'impiego ti supporterà nella scelta del corso più adatto a te e ti rilascerà un documento di pre-adesione al corso, **indispensabile per poi iscriversi**. Dovrai quindi accedere al sito dell'EBTT <https://www.ebt-trentino.it/>, scaricare e compilare il modulo di adesione. Dovrai infine inviare il modulo di adesione e il documento di pre-adesione che ti è stato rilasciato al Centro per l'impiego all'indirizzo info@ebt-trentino.it.



Tutti i dettagli

www.ebt-trentino.it

Se lavori nel **tu**rismo al centro delle nostre attenzioni ci sei **tu**

***L'ente bilaterale
è lavoro,
crescita, salute
e benessere
per te che operi
nel turismo
in Trentino.***

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:
Alberto Bertolini

Vicepresidente:
Paola Bassetti

Comitato Direttivo
Lamberto Avanzo
Luigi Bozzato
Manuel Capovilla
Nicola Molignoni
Carlo Monte
Roberto Pallanch
Sandra Paoli
Stefano Picchetti
Fabia Roman
Alessia Tedeschi

Assemblea
Lamberto Avanzo
Livio Daprai
Walter Largher
Sandra Paoli
Fabio Poletti

Collegio Sindacale
Presidente - **Gabriele Ricci**
Revisore dei conti - **Giovanni Agostini**
Revisore dei conti - **Fausto Demozzi**

Coordinamento attività dell'Ente
Sabrina Lazzeri

Segreteria
Michela Piazzera

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 Trentino



DAL 1992 IMPEGNATA
PER LA CRESCITA
E LA PROFESSIONALITÀ
DI CHI LAVORA NEL
SETTORE DEL TURISMO

Per un territorio bello fuori, **qualificato dentro.**



Fototeca Trentino Sviluppo S.p.A. - Foto di Alessandro Grizza

Crescere professionalmente nel settore del turismo

L'Ente Bilaterale Turismo del Trentino propone percorsi formativi nelle aree **cucina, beverage, servizio sala e piani, marketing, comunicazione, linguistica, conoscenza del territorio, ricevimento e accoglienza.**

Essere un operatore specializzato oppure un'impresa turistica all'avanguardia regala importanti soddisfazioni professionali ed economiche. Visita il nostro sito e scopri il percorso di crescita più adatto a te.

www.ebt-trentino.it



Ente Bilaterale
Turismo del Trentino

Se lavori nel **TU**rismo, al centro delle nostre attenzioni ci sei **TU**

Corso Buonarroti, 55 - 38122 Trento - Tel. 0461.824585 - Email: info@ebt-trentino.it