



ZONA FRANCA GORIZIA
AZIENDA SPECIALE CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA GIULIA TRIESTE GORIZIA

MODALITÀ PER L'ADESIONE

L'iscrizione può essere perfezionata:

1. Inviando l'allegata scheda di iscrizione all'indirizzo mail dell'ufficio Spazio Impresa
2. Compilando il form sul sito della Camera di Commercio Venezia Giulia www.vg.camcom.gov.it
3. Il corso è GRATUITO

L'adesione impegna alla partecipazione.

I materiali progettati e realizzati dal consulente saranno forniti esclusivamente ai partecipanti al seminario.

Segreteria Organizzativa

Azienda Speciale per la zona Franca di Gorizia
Camera di commercio Venezia Giulia
Ufficio Spazio Impresa - Gorizia
☎ 0481-384202
✉ spazio.impresa@zonafrancagorizia.it

SERIMANIA.it / GORIZIA



L'ospitalità a Gorizia nel 2025

COME ACCOGLIERE GLI OSPITI
E COSTRUIRE RELAZIONI ECCELLENTI

30 GENNAIO 2024

orario: 9.00-13.00 / 14.00-17.00

Camera di commercio Venezia Giulia
Sala Polifunzionale
Via de Gasperi 9 - Gorizia

Essere Capitale Europea della Cultura significa anche incoraggiare il contatto tra cittadini provenienti da differenti aree europee, favorire la comprensione reciproca e rafforzare la cittadinanza europea. Ovvero: lavorare sulla vicinanza, sull'empatia, in sostanza sull'accoglienza, nel rispetto dell'unicità altrui.

Ma accogliere è proprio il compito principale di un struttura ricettiva: ognuno di noi quando contatta una struttura ricettiva o ci entra fisicamente, si aspetta di trovare un ottimo servizio, qualità, affidabilità, qualcuno che si occupi di soddisfare i nostri bisogni e possibilmente anche i desideri. Ci aspettiamo di trovare persone ben disposte nei nostri confronti, pronte a dedicarci tutta l'attenzione che ci serve e, se necessario, a risolvere eventuali imprevisti in modo efficace.

Il cliente, dunque, è protagonista indiscusso dell'ospitalità: solo una profonda comprensione di ciò che sta alla base delle sue scelte e preferenze rende possibile la creazione di una esperienza di soggiorno degna di essere ricordata e recensita positivamente.

DESTINATARI

Imprenditori e loro collaboratori di strutture ricettive (hotel, b&b, agriturismi con posti letto) a Gorizia e provincia

LA CONDUZIONE

Maria Antonietta Pelliccioni

di Teamwork Hospitality srl - RIMINI

FORMATRICE, CONSULENTE

Svolge attività di formazione e consulenza in strategie e tecniche di comunicazione efficace, scrittura, qualità del servizio, guest experience, accoglienza degli ospiti e sul territorio, gestione dei reclami, gestione delle recensioni online. Aiuta albergatori e operatori del settore turistico a raccontare meglio chi sono e cosa offrono, attraverso mail, newsletter, testi di siti, risposte alle recensioni online.

OBIETTIVI DEL CORSO

L'obiettivo principale è migliorare l'efficacia della relazione con i clienti, stimolare la consapevolezza nel proprio ruolo e comprendere l'importanza di una customer experience stra-ordinaria, che va intesa, non come un'esperienza da fuochi d'artificio, quindi difficile da garantire a ogni contatto, ma come un'esperienza che vada oltre l'ordinario, oltre ciò che normalmente un cliente è abituato a vivere in hotel.

Per riuscirci, a volte può bastare un po' di attenzione in più, inaspettata e, per questo, di grande effetto.

La proposta di formazione si pone dunque l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto attraverso eccellenti relazioni con i propri ospiti che garantiscano la loro soddisfazione e fidelizzazione.

CONTENUTI

- Desideri e bisogni dei clienti
Le fasi dell'accoglienza
- La relazione con l'ospite e l'importanza della prima impressione
- Come trasmettere affidabilità e guadagnarsi la fiducia del cliente
- La comunicazione verbale e non verbale
- E se qualcosa va storto?
Gestire efficacemente reclami e lamentele

SCHEDA DI ISCRIZIONE

L'ospitalità a Gorizia nel 2025

Come accogliere gli ospiti e costruire relazioni eccellenti

30 gennaio 2024 - IN PRESENZA

orario: 9.00-13.00 / 14.00-17.00

Compilare e restituire, all'Az. Speciale per la Zona Franca di Gorizia via e-mail: spazio.impresa@zonafrancagorizia.it la **scheda di iscrizione**.

PARTECIPANTE.....

RUOLO ALL'INTERNO DELL'IMPRESA.....

DATI DELL'IMPRESA

DENOMINAZIONE DELL'IMPRESA

.....

VIA.....N.....

CITTA'

PROV.....CAP

TEL.....

E-MAIL

Ai sensi del Regolamento Privacy n. 679/2016 vi comunichiamo che nel nostro archivio cartaceo e/o informatico sono contenuti i vostri dati personali e che questi saranno utilizzati ed elaborati direttamente o tramite soggetti esterni per finalità di carattere gestionale-amministrativo. Vi ricordiamo inoltre che avete il diritto in ogni momento di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare e opporvi al trattamento dei dati. Titolare del trattamento è l'Azienda Speciale per la Zona Franca di Gorizia in via F. Crispi 10 – Gorizia, nella persona del Legale Rappresentante protempore.

.....
DATA

.....
FIRMA