



Ente Bilaterale
Turismo del Trentino

Crescere professionalmente nel turismo



Percorsi di formazione

Primavera 2021

Turismo fermo? Prepariamoci al meglio



Siamo ancora nel pieno della pandemia e diventa complesso se non impossibile provare a fare previsioni sul futuro, e probabilmente nessuno se lo aspetta da chi ricopre il ruolo di Presidente dell'Ente Bilaterale del Turismo Trentino.

È stato un anno difficile anche per noi. Abbiamo lavorato molto per mettere a disposizione un'offerta formativa nuova, innovativa, che fosse utile alle imprese del settore e che contestualmente innalzasse la professionalità di chi in quel settore ci lavora. Docenti all'altezza in grado di accompagnare i corsisti in un percorso di crescita reale su tematiche che le aziende ci hanno chiesto e su specializzazioni che i lavoratori ci hanno proposto. Dopo marzo però tutto è cambiato e anche noi abbiamo dovuto riformulare tutto ciò che pazientemente avevamo preparato : variare date, orari, sedi, docenti,ecc.

Oggi, gennaio 2021, in questo tempo dove molte attività sono ferme, pensiamo che il ruolo (che sappiamo essere limitato) dell'ente bilaterale sia quello di rilanciare la propria offerta formativa.

I corsi in presenza che siamo riusciti a terminare nel 2020 e quelli on line da marzo in poi hanno avuto, con sorpresa e soddisfazione, una grande partecipazione. Abbiamo quindi deciso di proporre un catalogo per la stagione primaverile con tante novità, corsi strutturati per poter essere svolti in presenza ma che, nella quasi totalità, potranno essere svolti on line.

Anche in questo nuovo catalogo abbiamo voluto confermare la consapevolezza che per lavorare e fare impresa nel turismo, a qualsiasi livello, si deve conoscere il territorio dove si opera. Per questo vi porteremo nelle valli trentine a conoscere la loro storia, la loro cultura, le erbe alpine e i piatti tipici. Negli anni abbiamo visitato le principali località, ora è la volta di Rovereto e della Vallagarina e dei prodotti della Val di Gresta.

Nell'attesa non possiamo stare fermi...Vi aspettiamo !

Presidente EBTT
Walter Largher

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



Scoprite i nostri percorsi di formazione Primavera 2021



1

**Ospitalità
per tutti**

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**



Informazioni importanti

I corsi programmati in aula verranno effettuati solamente se le normative e le disposizioni anti COVID-19 lo permetteranno. In caso contrario si cercherà di convertirli e adattarli in modalità on line

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 quasi tutti i comprensori del Trentino con tematiche riguardanti le lingue straniere, l'informatica, la conoscenza del territorio e prodotti locali, marketing, comunicazione, cucina, coffee & drink, ricevimento, accoglienza, servizio di sala, piani.

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.



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.

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



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: WORD - EXCEL - ACCES - POWER POINT – WINDOWS – OUTLOOK

Percorsi AZIENDALI tutto l'anno

Danno la possibilità alle aziende di aggiornare e qualificare i propri dipendenti e collaboratori (titolari, soci, collab familiari) con corsi specifici in azienda in base ai propri fabbisogni formativi, periodi e orari.

Per maggiori informazioni e moduli d'iscrizione consultare il sito internet dell'Ente.

www.ebt-trentino.it

Corso Buonarroti, 55 - 38122 Trento

Tel. 0461 824585 - Fax 0461/825708 - Email: info@ebt-trentino.it

I sussidi

L'Ente eroga i seguenti SUSSIDI a tutti i dipendenti assunti con il contratto del Turismo da aziende in regola con i versamenti all'EBTT:

- 1 Protesi diverse
- 1/A Protesi diverse per figli
- 2 Malattia oltre il 180° giorno
- 3 Contributo a lavoratrici madri per astensione facoltativa
- 4 Contributo a lavoratrici madri per astensione facoltativa a zero ore
- 5 Congedo parentale del padre
- 6 Sostegno per figli disabili
- 7 Contributo servizio pre e post orario scuola materna

Ente Bilaterale
Turismo del Trentino



1



Ospitalità senza barriere, 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.



PINZOLO - 40 ore

Prima di tutto...La Reception

Rendere maggiormente efficaci i rapporti con il turista, incrementando le competenze comunicative. Approfondire la comunicazione, inserendo elementi tipici della PNL e della lettura del linguaggio non verbale e paraverbale ma anche elementi tecnici sulle iniziative promosse dal territorio.

2



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.

TRENTO - 18 ore

Il Trentino: ambiente, storia, cultura e prodotti

Introdurre la storia e la cultura del Trentino presentando una carrellata dei principali luoghi e attrazioni interessanti, conoscere i prodotti tipici della zona, conoscere e utilizzare tecniche di comunicazione efficace per presentare e promuovere le peculiarità del territorio trentino.

TRENTO - 18 ore

Vallagarina: tra gusto e cultura

Inquadramento storico e panoramica completa sui luoghi di interesse che la Vallagarina offre e Rovereto città impregnata di cultura. Prodotti tipici locali, con particolare interesse alla Val di Gresta. Tecniche di comunicazione efficace per la presentazione e promozione del territorio.

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 - 24 ore

Effetto Green tra innovazione e marketing sostenibili

Apprendere come fare cambiamenti importanti, ma non complicati, che consentano di rilanciare il proprio prodotto turistico in una logica contemporanea “green” con un occhio al vicino futuro. Imparare a sfruttare tutte le risorse e strumenti disponibili senza necessariamente ricorrere ad interventi di professionisti esterni e con investimenti contenuti ed imparare a raccontare grandi storie, che sappiamo emergere nell'overdose quotidiana di comunicazione a cui siamo sottoposti.

TRENTO - 16 ore

Gestione e comunicazione con il cliente straniero

Imparare a gestire le relazioni in modo strategico e le basi per conoscere il comportamento del cliente anticipandone i bisogni. Competenze utili per lavorare focalizzandosi sulla cura del cliente tramite l'aumento della qualità del servizio.

TRENTO - 24 ore

Gestione e creazione dei contenuti per la promozione dell'attività

Le aziende turistiche puntano sempre più sul digital marketing per la promozione delle proprie attività: facebook, instagram, tripadvisor, sono strumenti utilizzati quotidianamente da strutture ricettive e ristorative. La concorrenza è elevata e per fare la differenza bisogna saper attirare l'attenzione con un contenuto che possa emergere e differenziarsi dalla massa. La scelta dei contenuti, delle immagini, delle parole da utilizzare risulta quindi elemento fondamentale nella promozione di un'attività.

TRENTO - 12 ore

La psicologia del cliente

Riuscire a migliorare la gestione del cliente affrontando molteplici situazioni in cui è oggettivamente più complicato coglierne le richieste. Esaminando i diversi approcci alla relazione si andrà a dimostrare quanto il nostro comportamento incida sulla trattativa di vendita e sul livello di soddisfazione della clientela.

TRENTO - 12 ore

Utilizzo strategico dei social media

Conoscenza delle diverse strategie di web marketing, dalle reti sociali ai Blog, dalle piattaforme di video sharing ai Forum fino ad approfondire i diversi Social Media acquisendone funzionalità ed obiettivi di efficacia. Panoramica sui social veramente utili in ambito travel ed esempi di errori da evitare.

TRENTO - 24 ore

Sintonizzarsi col cliente

la comunicazione emozionale e assertiva

Imparare concretamente a differenziare la propria comunicazione a seconda della specifica personalità con la quale si sta entrando in relazione, imparare ad influenzare positivamente il proprio interlocutore nella relazione di vendita e a migliorare la propria assertività relazionale e comunicativa. Tutto questo in un'ottica di potenziamento dell'attività aziendale

 **TRENTO - 24 ore****Public Speaking**

Parlare in pubblico, presentare le offerte a clienti, comunicare con un gruppo di persone può mettere in difficoltà se non si è adeguatamente preparati. Scegliere le parole giuste, mantenere una postura corretta, gestire il tono della voce, dare valore alla gestualità sono solo alcuni degli elementi che incidono sul nostro modo di comunicare in pubblico.

 **TRENTO - 24 ore****Social Academy**

Conoscere i maggiori canali social nelle strategie di marketing, evidenziano similitudini e differenze, punti di forza e debolezza e come questi canali possono essere integrati nella propria strategia marketing. Ogni canale ha le proprie caratteristiche, modalità di condivisione dei contenuti, target di riferimento. Conoscere gli strumenti e i suggerimenti pratici per raggiungere più persone, aumentare la propria notorietà, creare passaparola e entrare in contatto con nuovi clienti potenziali.

 **ROVERETO - 24 ore****Il lato positivo dello stress**

Orientare le proprie risorse ed energie al fine di affrontare e gestire le situazioni lavorative difficili. Cambiare atteggiamento mentale davanti allo stress per vederlo in un'ottica di crescita personale e professionale. Scovare le trappole nascoste nel proprio abituale funzionamento reattivo rispetto alle problematiche personali ed interpersonali. Prevenire quei comportamenti e quelle situazioni che determinano in noi una condizione di stress.

 **ROVERETO - 16 ore****Mondo digitale e strategie di comunicazione per accrescere il business**

Apprendimento delle tecniche e degli strumenti più efficaci al fine di elaborare una strategia di comunicazione online di qualità. Per aumentare la visibilità online e la reputazione, attirare nuovi contatti e incrementare le vendite utilizzando strumenti adeguati al fine di raggiungere nuovi obiettivi di

business. Importante è conoscere e imparare a sfruttare i canali più utilizzati per raggiungere un'ampia platea di potenziali interessati e trasformarli in partecipanti soddisfatti ed entusiasti di un evento.



TRENTO – PREDAZZO – ON LINE - 8 ore

Marketing con un budget piccolo e comunicazione attiva

Ottimizzare i canali di marketing, migliorare il sito web, gestire i canali social media, scrivere newsletter e una breve panoramica sulla gestione delle corrispondenza e-mail. Imparare a creare campagne personalizzate, gestire i risultati di comunicazione, trovare nuovi clienti e, soprattutto, a non perderli. In particolare verranno trattati i temi principali sulla comunicazione al tempo del Covid-19.



ON LINE - 6 ore

Il potere della comunicazione empatica

Vedere il mondo con gli occhi del cliente. L'empatia è la capacità di comprendere il mondo interiore altrui evitando i giudizi. La comunicazione empatica si fonda su due tecniche: la comprensione e l'ascolto attivo. Attraverso la comunicazione empatica è possibile aprire un canale privilegiato con l'interlocutore (cliente, collega) evitando errori che potrebbero compromettere il rapporto comunicativo. Favorire l'ascolto e la comprensione reciproca. Come leggere i segnali emotivi degli altri e controllare i propri.



ON LINE - 6 ore

Imprese di Famiglia: opportunità e criticità

Le dinamiche lavorative tanto possono soffrire per i rapporti a volte conflittuali tra i parenti che lavorano assieme tanto possono scatenare energia positiva per l'attività a conduzione familiare. Individuare i comportamenti che possono scatenare condizioni sfavorevoli ad una buona gestione aziendale e quei valori che al contrario possono rappresentare un vantaggio per l'impresa.

**ON LINE - 6 ore**

Imprese di Famiglia: relazioni, ruoli e responsabilità

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 e quindi bisogna riuscire ad instaurare un giusto equilibrio che si basi sulle qualità professionali e sulla meritocrazia.

**ON LINE - 6 ore**

Menù Tales: raccontare di sé attraverso le pietanze

Il Menù oggi si legge anche sulle piattaforme on line e, assieme alle recensioni lasciate da precedenti avventori, determina nel potenziale cliente la decisione di scegliere proprio quel locale. 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.

**ON LINE - 12 ore**

Marketing per i campeggi

Comprendere perché e come utilizzare i principali social network per promuovere la propria attività. Apprendere l'importanza e l'efficacia di questi canali di comunicazione se utilizzati in modo sapiente con strategia, programmazione e competenza. I social network rappresentano un canale di comunicazione da cui non si può prescindere per attuare un'efficace strategia di comunicazione. Quali scegliere e perché per avere una prospettiva pratica e concreta interagendo con le piattaforme social e costruire una identità in rete che sia efficace e rappresentativa.

4



Professionalità: patrimonio delle strutture ricettive

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 – RIVA DEL GARDA - 8 ore

Booking trattenersi quel 15% in più

Come bypassare le OTA - Online Travel Agency e promuovere il proprio hotel e la propria struttura ricettiva direttamente on-line in forma autonoma. Booking, Expedia e TripAdvisor ha permesso di beneficiare di un grande e prezioso supporto nell'azione di promozione dell'offerta. Tuttavia le percentuali e le provvigioni previste per aderire a questi tour operators del web incidono in modo significativo sul margine del singolo albergatore, che da imprenditore è chiamato a farsi carico dei costi fissi e di personale.



TRENTO - 12 ore

Come realizzare una carta dei vini vincente

Conoscere gli elementi fondamentali per essere in grado di realizzare una carta dei vini vincente, che rappresenti in modo efficace la propria realtà e che soddisfi le esigenze del proprio target di fruitori, coniugando l'immagine aziendale ed aspettative/esigenze della clientela. Conoscere il target che identità deve avere la carta dei vini; il territorio per soddisfare le esigenze logiche di mercato, la tipicità che è il valore dell'esclusività.



TRENTO - 24 ore

Competitività territoriale, fai la differenza per il tuo cliente

Trasformare il proprio menu in uno strumento efficace e adattivo per la vendita secondo regole mutuare dalla psicologia dell'acquisto. Apprendere come gestire meglio la propria marginalità andando ad evitare la vendita di piatti e servizi non economicamente interessanti, imparando anche a segmentare meglio la clientela. Conoscere il mercato e saper proporre innovazione nei prodotti e nelle tecnologie, capire come controllare i propri prezzi e calcolare il food cost ed il labor cost.



TRENTO - 16 ore

Housekeeping base

Differenza fra pulizia, igienizzazione, sanificazione e disinfezione: come sostenere il livello adeguato di attenzione e prevenzione del contagio. Cross contamination e Codice colore: cosa cambia nel 2021. Analisi e valutazione delle criticità nel contagio dell'area Housekeeping (piani, guardaroba/lavanderia, aree comuni etc.); acquisizione di professionalità, pianificazione, organizzazione del lavoro, gestione delle risorse umane e competenze tecnico-operative, gestione dei reclami e delle tensioni all'interno del team.

 **TRENTO - 16 ore****Risaltare i punti di forza e migliorare i punti deboli nella ricerca di lavoro**

Presentazione dei principali canali territoriali per l'accesso ai servizi al lavoro e delle misure di intervento di politica attiva e passiva in provincia di Trento. Far leva sulle proprie caratteristiche per attivarsi nella ricerca di un lavoro. Utilizzare facili strumenti e applicare strategie di ricerca di lavoro efficaci, l'importanza degli stili e dei contenuti comunicativi utilizzati.

 **TRENTO - 16 ore****Il CCNL del Turismo e la lettura della propria busta paga**

A partire dalla busta paga si scorrono diritti e doveri da entrambi le parti, dipendenti e imprenditori, a tutela degli interessi comuni e del lavoro in genere. Approfondimento della varie tipologie di contratti e opportunità maggiormente utilizzate nel settore del turismo (voucher, tirocini, contratti stagionali, servizi in outsourcing, etc.) Criteri per la scelta della forma contrattuale, garanzie per il lavoratore e performance organizzativa e delle prestazioni per il datore di lavoro. La struttura di una busta paga.

 **TRENTO - 16 ore****Il colloquio di lavoro e l'importanza della netiquette**

Competenze pratiche e operative nella gestione e nel sostenere di un colloquio di lavoro senza trascurare l'importanza dei social media nel trasferire alle aziende strategiche informazioni. Punti di forza e aree di miglioramento personali. Segnali verbali, non verbali e para-verbali. L'atteggiamento durante il colloquio di lavoro. L'importanza della web reputation e della netiquette (regole di comportamento, buone maniere).

 **TRENTO - 18 ore****Il massaggio olistico – base**

Un concetto di massaggio finalizzato non solo al benessere fisico, ma ad un raggiungimento generale di armonia ed equilibrio dell'individuo nel suo complesso. Introduzione alla filosofia olistica, tecniche e metodi di massaggio olistico e la trasferibilità del metodo nei trattamenti.



TRENTO - 24 ore

Il massaggio olistico – avanzato

Nuove metodologie di trattamento, ad integrazione di quelle già conosciute verrà illustrata la relativa applicazione in trattamenti olistici integrati. Arrivare ad utilizzare tecniche diverse e specifiche che permettano di personalizzare il massaggio in base alle esigenze e ai desideri del cliente. Approfondimenti sul sistema linfatico, detossinazione, accenni alla riflessologia plantare e stimolazione del sistema linfatico attraverso diverse tipologie di trattamenti.



TRENTO - 12 ore

Individuare e valorizzare le competenze dei collaboratori

Gestire i collaboratori in modo positivo ed efficace e motivare il 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.



TRENTO - 24 ore

La gestione del reparto sala/bar: magazzino, pricing, menù

Strumenti pratici per una corretta ed efficiente gestione del bar o della sala da un punto di vista organizzativo. Gestire correttamente gli spazi, le scorte e gli ordini da magazzino, effettuare una corretta e completa analisi dei costi del reparto beverage e definire prezzi adeguati sono elementi da tenere in considerazione nella gestione non solo di un bar ma anche dei reparti beverage di ristoranti e alberghi.



TRENTO - 16 ore

Mi presento: Curriculum vitae e web reputation

Competenze pratiche e operative nella presentazione di sé per la ricerca di un lavoro. Si apprendono semplici regole per la predisposizione del proprio curriculum vitae e si prende coscienza della propria reputazione digitale dal momento in cui si fa uso di web e social media. La predisposizione della lettera di presentazione o di accompagnamento, la corretta esposizione di conoscenze, abilità e competenze personali nel CV.





TRENTO - 12 ore

Pianificare la propria crescita professionale

Sviluppare precise abilità e competenze utili a dimostrare di essere professionalmente attivi e interessanti per il mercato del lavoro. Sviluppare capacità di crescita personali e professionali e attitudine al cambiamento. Presentazione di tutti gli elementi di scenario del mercato del lavoro nel settore turistico, focalizzando l'attenzione su metodi e strumenti per favorire un percorso continuo di crescita professionale.



TRENTO - 24 ore

Riflessologia: l'importanza degli archi plantari nel piede e nell'organismo

Sviluppare e approfondire conoscenza del mondo della riflessologia, anatomia del corpo, capacità di osservazione, lettura ed ascolto del piede inteso come possibile mappa che ci evidenzia l'aspetto di salute e benessere dell'intero corpo.



TRENTO - 16 ore

Strategie di interior design per riqualificare l'albergo

Indagare le nuove dinamiche che influenzano le scelte dei fruitori e il modo in cui l'arredamento delle aree comuni, come ad esempio delle zone lounge, ristorante, sale riunioni, wellness, possa determinare il successo di una struttura ricettiva, sia nel caso di restyling, che di nuova costruzione. Trasferire una certa sensibilità per coniugare estetica e destinazione d'uso, trasformando le esigenze del cliente in concept e arredamenti.



TRENTO - 16 ore

Sviluppo competenze manageriali e analisi della customer satisfaction

Capire e definire gli obiettivi attraverso un'analisi basata sulla soddisfazione e sulla fidelizzazione della clientela. Come scegliere ed utilizzare gli strumenti più adatti all'obiettivo e come definire strategie di miglioramento continuo. Esercitare con efficacia la propria leadership supportando e guidando adeguatamente il team attraverso il cambiamento e sulla soddisfazione del

cliente (Customer Satisfaction) ed evidenziando all'interno dell'azienda i punti di forza e quelli di debolezza su cui intervenire.

TRENTO - 16 ore

Housekeeping Management Avanzato

Competenze tecniche di gestione del settore Housekeeping, competenze per analizzare e valutare criticità e punti di forza nel reparto Housekeeping; creare procedure operative e di controllo del lavoro su misura per l'Hotel e creare ambienti di lavoro ad alta produttività. Gestione dei reclami e delle tensioni all'interno del reparto, consapevolezza dell'importanza delle relazioni fra i reparti dell'hotel, gestione delle riunioni e del team.

ROVERETO - 16 ore

Migliorare le performance dei gruppi di lavoro

Ogni componente del team ha una propria personalità e un proprio modo di vedere le cose e l'insieme di queste sfaccettature deve trovare una propria dimensione, coerentemente alle regole e alle gerarchie aziendali. I concetti base affinché si sappia riconoscere e gestire le dinamiche aziendali al fine di favorire la costruzione di relazioni di fiducia e senso di appartenenza al team; le distinzioni tra i ruoli e le responsabilità e il rispetto dei ruoli operativi per sviluppare la capacità di lavorare in squadra.

CLES - 16 ore

Come adeguarsi ai cambiamenti del mercato turistico

Principi fondamentali riguardo il marketing e le sue strategie, la trasformazione continua dell'offerta turistica, i cambiamenti di una domanda turistica sempre più sofisticata e ai prodotti turistici più innovativi. Conoscere e comprendere le caratteristiche delle principali strategie di marketing e di tecnica della comunicazione nel settore del turismo, in relazione a diversi contesti competitivi e al mercato dinamico in cui esso si ritrova.

FAI DELLA PAGANELLA - 16 ore

Il Turismo sostenibile

Stimolare lo sviluppo del turismo sostenibile rurale e dell'innovazione turistica nel territorio del Trentino, ad incentivare la qualificazione, innovazione e diversificazione dell'attività agrituristica e delle attività turistiche, incoraggiando anche l'apprendimento e la formazione degli operatori turistici.

PERGINE VALSUGANA - 40 ore

OPEN BAR: percorso completo per la preparazione del barman

Competenze e attitudini relazionali della figura del barista dalla conoscenza dei prodotti e delle loro origini alle tecniche di preparazione e presentazione al cliente. Preparazione specifica sui principali prodotti presenti al banco bar e con un approfondimento dei trend del momento.

POZZA DI FASSA - 24 ore

Green Housekeeping

Il Green, la sostenibilità ambientale, è argomento di sempre maggiore attenzione nella valorizzazione dei prodotti/servizi anche in ambito ricettivo. Nella gestione degli spazi e della loro pulizia possono essere utilizzati prodotti e modalità operative per limitare l'impatto ambientale. Modalità per adeguare il proprio sistema di gestione del reparto piani, scegliere e utilizzare i prodotti nel rispetto dell'ambiente.

RIVA DEL GARDA - 24 ore

Controllo di gestione: misurare e valutare le performance dell'Hotel

La presenza nel mercato di grandi catene alberghiere, forti brand e una molteplicità di offerte impone al settore ricettivo il ripensamento delle proprie strategie. 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.

**TRENTO – PREDAZZO – ON LINE - 8 ore****Coraggiosi nell' essere diversi: un'opportunità al tempo del Covid-19**

Il mercato turistico è pieno di offerte, soprattutto di offerte simili, la formula vincente è essere diversi. Conoscere le opportunità della propria struttura ricettiva e come fare in questo momento di riassetto dei mercati e aiuta le imprese ricettive a focalizzare nuovi mercati.

**ON LINE - 6 ore****Anticipare e velocizzare la soluzione dei problemi**

Affrontare un problema in maniera razionale e con metodi adeguati è una grandissima risorsa per ogni azienda permette di ridurre il carico di lavoro evitando il re-working, permette di aumentare l'efficienza diminuendo i costi, permette di migliorare l'immagine dell'azienda rendere l'ambiente di lavoro più sereno e focalizzato verso un obiettivo. Trovare la causa per individuare possibili soluzioni e correggere i processi sottostanti al fine di evitare che si ripetano.

**ON LINE - 6 ore****Le soft skills per rafforzare il proprio ruolo professionale**

Le competenze trasversali o soft skills rappresentano conoscenze, capacità e qualità personali che identificano il modo di essere di ogni persona sul lavoro e nella vita. Coinvolgono aspetti della propria personalità e delle conoscenze che sono utilizzati in vari contesti importanti per affrontare situazioni difficili o stressanti, nei rapporti con gli altri e per migliorare le proprie capacità professionali.

**ONLINE - 16 ore****Il rilancio delle strutture ricettive ai tempi del Covid-19**

Alternative valide riguardo i metodi di erogazione dei servizi turistici confrontando le realtà pre e post Covid-19, analizzando eventuali problematiche nella fornitura dei servizi. Rilanciare l'economia trentina colpita dalla crisi causata dal Covid-19, analizzando le problematiche e valorizzando i punti di forza delle imprese trentine. Linee guida per aumentare la qualità di ogni attività locale puntando a rendere il nostro Trentino ancora più attrattivo e moderno sui mercati nazionali e internazionali.

5



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.



TRENTO - 32 ore

Erbe, radici e piante officinali

Erbe, radici e piante officinali vengono da sempre utilizzate in cucina per valorizzare i piatti. Oltre alle proprietà organolettiche esse hanno influenze positive su corpo, mente e anima. Dal germoglio alla coltivazione, fino al gusto ed estetica, il corso diviene un vero e proprio viaggio sensoriale. Coltivarle e utilizzarle in cucina, creando piatti moderni e accattivanti.



TRENTO - 12 ore

Allergie e intolleranze nel piatto - Cibi tradizionali e cibi innovati

Approfondire il tema delle allergie e delle intolleranze alimentari in chiave scientifica e pratica, sulla base delle conoscenze attuali e della legislazione in vigore. Analizzare i casi che più frequentemente coinvolgono le abitudini culinarie italiane e dei paesi occidentali.



TRENTO - 20 ore

Caffetteria, latte art e coffee drink

Approfondire tutta la filiera di questa materia prima, dalla piantagione alla tazza, imparando ad utilizzare metodi di estrazione alternativa e ricette innovative. Si offre al cliente una possibilità diversa di degustare una tazza di caffè. Tecniche di latte art.



TRENTO - 30 ore

Tour didattico tra valli e prodotti del Trentino

Il tour didattico nel Trentino per far conoscere e visitare alcune realtà produttive locali del settore agroalimentare e zootecnico che si contraddistinguono per la qualità, eccellenza e genuinità lungo tutta la filiera illustrando anche gli aspetti culturali, storici e ambientali in cui esse sono insediate.



ROVERETO - 30 ore

I Dolci da viaggio

Approfondire la creazione di dolci adatti al trasporto senza uso del freddo di lunga durata, facili al taglio e consumazione, usando anche ingredienti alternativi per intolleranze. Dolci da forno innovativi scoprendo nuove tecnologie e abbinamenti. Organizzare economicamente le fasi di produzione. Presentazione dei dolci con decorazioni semplici ma d'impatto.

ROVERETO - 20 ore

Il gelato artigianale nella tradizione Italiana

Saper produrre un vero gelato artigianale italiano con giuste bilanciature per una grande varietà di gusti tradizionali, salati ed innovativi. Il bilanciamento dei sorbetti e delle miscele gelato per realizzare qualsiasi gusto. Organizzazione e gestione economica di un laboratorio artigianale di gelateria.

ROVERETO - 20 ore

Il Pane nel mondo della ristorazione

Saper produrre pani innovativi con forme diverse usando anche il recilo di prodotti in surplus del menu del giorno. Come costruire una "carta del pane" con i vari abbinamenti accostati, uso di farine alternative, grani antichi. Un viaggio tra molteplici forme e qualità di pane adatto alla ristorazione.

BESANELLO - 24 ore

Pesce e frutti di mare in cucina

Implementare la capacità di sviluppare idee, ricette, prodotti e metodologie di lavoro in grado di differenziare la propria offerta commerciale e di cogliere e fare proprie delle tendenze innovative. Valorizzare le peculiarità del territorio, attraverso le dimostrazioni e le degustazioni di selezionate ricette di pesce e frutti di mare, realizzate da uno chef stellato.

CALLIANO - 40 ore

La pizza napoletana Patrimonio dell'umanità – UNESCO

Imparare a realizzare pizze gourmet partendo dalle basi della tradizione napoletana e della sua pizza (patrimonio UNESCO). Sviluppare competenze specifiche per realizzare nuovi impasti e farciture insolite, dal gusto ricercato e realizzate con ingredienti 100% italiani di alta qualità, per consentire di personalizzare e variare i propri menu.

CALLIANO - 40 ore

Mountain Mixology - Dalle Alpi allo shaker cocktails del Trentino

Panoramica sulle più evolute tecniche del bartending moderno, dalle basi sino ai concetti di customer caring e mixology del territorio. Creare cocktails, punch, cordiali, sherbet, shrubs che parlino di TRENTINO portando la mixology internazionale tra le nostre montagne, antichi e nuovi cocktails con i sapori ed i profumi unici di queste terre. Botaniche alpine, frutti, radici, mieli, resine e molto altro attraverso tecniche moderne e facilmente applicabili e riproducibili.

CAVALESE - 30 ore

La cottura a bassa temperatura delle carni

La cottura a bassa temperatura inferiore ai 65°C regala qualcosa in più, soprattutto con carne e pesce. Gli alimenti, superati i 65° C, perdono caratteristiche importanti: fuoriescono i liquidi e con essi aromi e sapori i tessuti connettivi si induriscono e, tendendosi, perdono in succulenza, morbidezza e in sapore. Con la cottura a bassa temperatura non si rischia l'effetto bollito. Nonostante l'assenza di fuoco e padelle, in bocca gli alimenti sono incredibilmente saporiti in quanto trattengono i succhi al proprio interno. Conoscere com'è fatta la carne e riconoscere la struttura fisica e composizione chimica che caratterizzano i diversi tagli.

CLES - 32 ore

Golosi primi e secondi piatti della tradizione

Elaborare e conoscere ricette, suggestioni e accorgimenti utili per rinnovare il menu riscoprendo i piatti della tradizione. Tecniche e modalità per organizzare e razionalizzare il lavoro per una produzione intelligente ed economicamente vantaggiosa e applicando modalità di stoccaggio e conservazione per garantire la salubrità degli alimenti basate sulla prevenzione e nel rispetto della normativa.

COMANO TERME - 24 ore

Vasocottura - verdure e frutta conservate

Le tecniche di conservazione di frutta e verdura non solo riducono gli sprechi e consentono di utilizzare per periodi più lunghi le materie prime di stagione, ma ampliano l'offerta, fornendo nuovi sapori e consistenze da degustare in purezza o da utilizzare in ricette dolci e salate. Trattare la frutta e la verdura di stagione (primavera), non solo locale, per realizzare anche vari tipi di confetture e conserve.

FAI DELLA PAGANELLA - 24 ore

Secondi piatti e dessert

Ampliare e migliorare la loro offerta gastronomica con secondi piatti e dessert sia tradizionali che innovativi attenti alle nuove tendenze del gusto esaltando i prodotti e le eccellenze gastronomiche del territorio. Sperimentare e degustare la trasformazione di pietanze semplici e talvolta povere in portate gustose e ricercate.

POZZA DI FASSA - 16 ore

Il catering: organizzazione e preparazione

L'attività di un catering o di un servizio di asporto prevede un'organizzazione del servizio peculiare. Suggerimenti e strumenti pratici per proporre questi servizi al meglio: definizione dei menù, organizzazione degli strumenti, scelta delle attrezzature alle modalità di preparazione e conservazione degli alimenti, modalità di servizio all'organizzazione delle risorse; procedure per ottimizzare i tempi di preparazione, assemblaggio e conservazione delle pietanze per essere sempre pronti ad ogni esigenza.

VERMIGLIO - 24 ore

Pasta, riso, zuppe, minestre e vellutate

Ricette di primi piatti per ampliare la propria offerta gastronomica arricchendola di suggestioni e accorgimenti utili per rendere più gradevoli le pietanze in particolare quelle della tradizione trentina. Tecniche e modalità per organizzare e razionalizzare il lavoro per una produzione intelligente ed economicamente vantaggiosa.

6

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

 **ON LINE - 30 ore**

Inglese turistico – livello base

I fondamenti del linguaggio minimo per comunicare con clienti stranieri utilizzando un vocabolario ridotto, ma efficace, comprendendo ed organizzando frasi semplici che rispondano a richieste specifiche. 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.

 **ON LINE - 30 ore**

Inglese turistico - livello intermedio

Conoscenza di un linguaggio tecnico per comunicare e la fluidità linguistica adeguata a quanti in impresa hanno rapporti costanti con clienti stranieri. Essere in grado di comprendere le richieste 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.

 **ON LINE - 30 ore**

L'italiano per lavorare nel settore del turismo

Conoscenza della lingua italiana per comunicare con i colleghi, collaboratori e clienti. Concetti base di grammatica per sviluppare frasi semplici. Conversazioni minime per dare e chiedere informazioni diverse nei vari reparti (reception, sala e bar).



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
Roman Fabia

Comitato Direttivo
Antonioli Andrea
Avanzo Lamberto
Bassetti Paola
Bertolini Alberto
Delai Francesca
Monte Carlo
Pallanch Roberto
Picchetti Stefano
Zucchelli Matteo

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 - **Lazzeri Sabrina**
Impiegata - **Piazzera Michela**

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



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.

Per un territorio bello fuori...

Foto di Armin Huber

...qualificato dentro.

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**

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



Ente Bilaterale
Turismo del Trentino

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

STUDIO BOUTIQUE