



# No Conventional Training **Guide Turistiche**

2-3-23-24 Marzo 2018

Terme Pompeo - Ferentino



La Camera di Commercio di Frosinone ed Aspiin con la Scuola di Palo Alto propongono un corso di formazione rivolto alle Guide Turistiche per sviluppare e rafforzare la consapevolezza dei processi di comunicazione in relazione alle esigenze e alle peculiarità, culturali e non, dei loro interlocutori.

**Scuola di PALO ALTO: POSITIVE BUSINESS SCHOOL**



# IL FORMAT

## COME

Il percorso è strutturato in 4 MODULI, tutti di una 1 giornata.

- ✓ La mattina è dedicata all'apprendimento TEORICO;
- ✓ Il pomeriggio ha un taglio PRATICO necessario per METTERSI IN GIOCO sperimentando e consolidando in prima persona le nozioni acquisite.

## QUANDO

Le 4 giornate sono suddivise in due sessioni residenziali :

- ✓ **2-3 Marzo** 2018 per il I e il II Modulo
- ✓ **23-24 Marzo** 2018 per il III e il IV Modulo.
- ✓ Orario: dalle **10.00 alle 13.00** e dalle **14.00 alle 17.00**

## DOVE

Il Corso si tiene presso:

**Hotel Fontana Olente & Terme Pompeo  
Sala Fontana**

Via Casilina km. 76 - 03013 Ferentino (Fr)

I partecipanti potranno usufruire di tariffe agevolate in caso di pernottamento:  
Stanza Singola € 65,00 a notte  
Stanza Doppia € 45,00 a notte/persona  
Nel soggiorno è incluso anche l'ingresso in SPA.

Per prenotare è possibile rivolgersi a:  
Hotel Fontana Olente & Terme Pompeo  
Via Casilina km 76

03013 Ferentino (Fr)

Ufficio prenotazioni:

Tel: 0775 24181 Fax: 0775 2418500

[info@hotelfontanaolente.it](mailto:info@hotelfontanaolente.it)

[www.hotelfontanaolente.it](http://www.hotelfontanaolente.it)

[www.termepompeo.it](http://www.termepompeo.it)



# I DOCENTI

Il Corso è tenuto dalla “**Scuola di Palo Alto**”, la più importante Positive Business School non accademica d’Italia. La Scuola studia e realizza interventi ad hoc utilizzando aspetti e tecniche non convenzionali per gestire situazioni di lavoro convenzionali. L’inusuale entra nella professione per darle forza e far emergere quanto di positivo e poco noto c’è... Ogni occasione di confronto diventa fonte di motivazione, responsabilizzazione e sviluppo di fattori professionali essenziali. La modalità operativa che contraddistingue la Scuola è, infatti, “No Conventional Training” con l’applicazione di metodologie didattiche attive, volte a promuovere il massimo coinvolgimento emozionale dei partecipanti e un elevato grado di interazione con il trainer.



## ENRICO BANCHI



Partner della Scuola di Palo Alto e COO di Profiles International Italy, Enrico Banchi, con la sua ecletticità ha ricoperto, negli anni, diversi ruoli professionali. Ingegnere civile, laureatosi all’Universidad Metropolitana in Venezuela, ha successivamente seguito un Master in Project Management al MIT. Ha lavorato per dieci anni per una multinazionale che si occupava della costruzione e gestione di centri commerciali in diversi Paesi sudamericani.

Nei primi anni ’90 ottiene la certificazione di key note speaker alla Disney University di Orlando e per diversi anni si dedica alla costruzione e alla gestione di parchi divertimento. Il suo ruolo di COO per questa multinazionale lo ha portato a conoscere e lavorare con diverse culture.

Trilingue, ha vissuto negli Stati Uniti e in Venezuela per metà della sua vita. Nel 2001 è tornato nel suo Paese natale – l’Italia – e quasi subito è entrato in contatto con la Scuola di Palo Alto apportando una ventata di multiculturalità e diventando in breve tempo un punto di riferimento per progetti di ampio respiro anche fuori confine.

È coach di manager di alto livello, key-note speaker di successo in meeting e convention aziendali di respiro internazionale e consulente strategico.

# I MODULI DIDATTICI

## Comunicazione Efficace

Venerdì 2 MARZO 2018 ore 10.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00

1



## Customer Service: il Turista come cliente

Sabato 3 MARZO 2018 ore 10.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00

2



Approfondire la conoscenza degli elementi chiave della comunicazione, a partire dalla conoscenza di sé per favorire l'incontro efficace e positivo con gli altri;

- ✓ Conoscere e interpretare il linguaggio corporeo come fonte primaria di comunicazione;
- ✓ Affinare la capacità di ascolto per capire meglio gli altri;
- ✓ Gestire al meglio le relazioni interpersonali nelle diverse situazioni.

✓ Capire il Turista per il migliorare la propria comunicazione;

✓ Sviluppare una maggiore empatia nei confronti del nostro interlocutore;

✓ Imparare ad ascoltare veramente, liberando la propria mente dai filtri che possono distorcere il messaggio originario;

✓ Imparare a prestare attenzione a tutti i segnali, verbali e non verbali, per rispondere nel modo più appropriato al nostro interlocutore;

✓ Diventare consapevoli delle enormi possibilità di influenzamento racchiuse nel linguaggio, quando si conoscono le esigenze e le peculiarità dell'interlocutore;

✓ Un aiuto nella risoluzione di problemi e gestione dell'imprevisto.

# I MODULI DIDATTICI

## Comunicazione interculturale

Venerdì 23 MARZO 2018 ore 10.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00

3



## Comunicare attraverso i Social Media

Sabato 24 MARZO 2018 ore 10.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00

4



Ci sembra ormai di aver superato ogni confine e di vivere in un mondo «globale». Tuttavia se da un lato i linguaggi tendono ad omologarsi, dall'altro le differenze culturali, le radici, la percezione dello spazio e del tempo, dei rapporti e della società è molto differente tra Paese e Paese.

- ✓ Lo shock culturale: gestire le preoccupazioni di chi si trova in un paese straniero;
- ✓ Farsi capire: parole comuni, significati diversi;
- ✓ Linguaggio verbale e non verbale nelle diverse culture;
- ✓ Prendere consapevolezza delle diverse culture (ex. Cina, Oriente, Stati Uniti...);
- ✓ Attenzione agli stereotipi!

A differenza di quanto si pensi i social media non sono degli strumenti di vendita bensì dei veri e propri mercati nei quali incontrare i turisti/clienti e cominciare ad instaurare una relazione con loro.

- ✓ Evidenziare le differenze tra i social media più diffusi;
- ✓ Comprendere le opportunità di comunicazione tramite i social media più diffusi;
- ✓ Affrontare gli aspetti di efficienza nell'analisi del rendimento delle attività social, soprattutto in caso di loro uso combinato.



# POSTCARD

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_

PROV. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

TEL. \_\_\_\_\_ CELLULARE \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE \_\_\_\_\_

N.PATENTINO \_\_\_\_\_

## Privacy

L'azienda esprime il consenso al trattamento e alla comunicazione di tutti i dati contenuti nella scheda di partecipazione (ai sensi del Dlsg 196/2003) fatti salvi i diritti di cui all'art. 7. Ai sensi dell'art. 13 i dati saranno trattati, con modalità cartacee ed informatizzate, da ASPIIN, oltre che per scopi amministrativi e contabili, per invio di materiale informativo (via fax, posta elettronica o posta ordinaria) relativo ad iniziative, in Italia e all'estero, promosse da ASPIIN nell'ambito delle proprie attività istituzionali. I dati potranno essere comunicati da ASPIIN ad altre organizzazioni o enti promotori delle stesse iniziative o che collaborano con ASPIIN, sia in Italia che all'estero. Per qualsiasi richiesta di informazione, aggiornamento, o cancellazione è possibile contattare il titolare del trattamento, ASPIIN, all'indirizzo: info@aspiin.it

**AUTORIZZO**

**NON AUTORIZZO**

Data: \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_



Aspiin

AZIENDA SPECIALE  
INTERNAZIONALIZZAZIONE  
E INNOVAZIONE  
Camera di Commercio Frosinone

To: Aspiin

Iscrizione

Corso Guide Turistiche

v.panaccione@aspiin.it

Allegati:

1. Copia del Patentino di Guida Turistica
2. Copia Bonifico Bancario