



ENTE BILATERALE
TERRITORIALE DEL
SETTORE **TURISMO**
DI BELLUNO



GESTIRE L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE CON DISABILITA'

L'accoglienza di un cliente con disabilità non può e non deve essere lasciata all'improvvisazione, ma dev'essere a tutti gli effetti gestita, sia dal punto di vista pratico che dal punto di vista emotivo e della corretta comunicazione. Questo corso è progettato per fornire ai partecipanti le competenze e le conoscenze necessarie per accogliere e assistere i clienti con disabilità in modo efficace, preparandosi agli eventi delle Para-Olimpiadi che ci vedranno protagonisti.

Obiettivi del Corso:

- Comprendere le diverse tipologie di disabilità e le loro implicazioni nel contesto del servizio al cliente;
- Sviluppare competenze pratiche per gestire l'accoglienza di clienti con disabilità in modo efficace e rispettoso;
- Migliorare clima di lavoro, comunicazione e cooperazione;
- Migliorare la motivazione e la consapevolezza di sé;
- Comprendere le opportunità del mercato per lo sviluppo di nuovi servizi.

MODULO 1	MODULO 2	MODULO 3	MODULO 4
• INTRODUZIONE ALLE DISABILITA' • POTENZIARE LA COMUNICAZIONE parte 1	• POTENZIARE LA COMUNICAZIONE parte 2 • EMOZIONI ED EMPATIA	• POTENZIARE LA COMUNICAZIONE parte 3 • PERSONALITA'	• GESTIONE DELLE SITUAZIONI DIFFICILI

DATE E ORARI: 8 ore totali il 06-09-13-16 giugno dalle ore 18.00 alle ore 20.00 in modalità online con la piattaforma Microsoft Teams.

DOCENTE: Dott.ssa Giulia Burigo, Psicologa e Psicoterapeuta libera professionista.

FINANZIAMENTO: L'Ente Bilaterale finanzia la partecipazione al corso di titolari/soci/collaboratori e dipendenti di Aziende aderenti.

ISCRIZIONE: Per partecipare al corso compilare la scheda di iscrizione sul sito www.formazione.ascombelluno.it oppure contattaci al nr. 0437 215245.

ASCOM FORMAZIONE E SERVIZI srl unipersonale

Piazza dei Martiri, 16 - Palazzo Porta Dante - 32100 Belluno (BL)

Cod. fiscale e P. IVA 00281010256 - CCIAA 58475 BL - Reg. Imprese n. 00281010256 - Cap. sociale 90.000 euro i.v.

Telefono 0437 215268 - Fax 0437 215281

Email formazione@ascombelluno.it - PEC formazione.bl@confcommerciopec.it - Internet www.formazione.ascombelluno.it