

<b>Denominazione progetto</b>	FRIENDLY RECEPTION: CORSO DI FORMAZIONE per l'acquisizione della certificazione di competenze relativa a <b>ADA UC 541</b> "Gestione dell'accoglienza" e <b>ADA UC 543</b> "Acquisire le prenotazioni"
<b>Durata</b>	<b>408 ore</b> di cui:  Totale aula <b>236 ore</b> Stage <b>160 ore</b> Accompagnamento individuale e di gruppo <b>12 ore</b>
<b>N° utenti</b>	12 partecipanti donne disoccupate, inoccupate.
<b>Obiettivo formativo e certificazione</b>	<p>Il progetto attraverso un approccio metodologico misto (formazione d'aula e di stage) intende fornire una preparazione teorico-pratica nell'ambito della reception alberghiera e consentirà ai partecipanti di apprendere i punti chiave di una buona accoglienza, le procedure di benvenuto, le tecniche di comunicazione telefonica e verbale, mirando al raggiungimento dei massimi standard di qualità, indispensabili per migliorare le relazioni interpersonali con clienti e staff.</p> <p>Gli obiettivi che si pone il progetto sono quelli specifici dell'avviso e delle AdA, ossia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- migliorare l'occupabilità delle partecipanti incrementandone le capacità e le conoscenze</li> <li>- agevolare l'inserimento o reinserimento lavorativo delle donne, con particolare attenzione allo sviluppo di modelli formativi che tengano conto delle esigenze di conciliazione tra tempi di vita e di lavoro</li> <li>- migliorare la capacità di accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura</li> <li>- migliorare la capacità di acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura.</li> </ul>
<b>Modalità di realizzazione</b>	<p>Il corso è composto da 7 Unità formative come di seguito indicate:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Normativa del settore: 30 ore</b></li> <li>2) <b>Informatica di base: 30 ore</b></li> <li>3) <b>Software dedicati: 40 ore</b></li> <li>4) <b>Comunicazione ed Interazione interpersonale: 60 ore</b></li> <li>5) <b>Accoglienza turistica: 60 ore</b></li> <li>6) <b>Sicurezza sui luoghi di lavoro: 16 ore</b></li> <li>7) <b>Stage: 160 ore</b></li> </ol> <p>Il percorso formativo si caratterizza per forte integrazione tra attività in aula e il momento di esperienza tecnico pratica, con l'obiettivo di rendere il percorso immediatamente professionalizzante e permette a coloro che abbiano frequentato almeno l'80% del percorso formativo (di cui almeno il 50% delle ore di stage) il rilascio della certificazione delle competenze relative alle ADA 541 e 543 del Repertorio Regionale delle Figure Professionali (RRFP).</p>

<b>Requisiti d'ingresso e selezione</b>	Conoscenza di 2 lingue commerciali Aver compiuto 18 anni d'età Essere in possesso del diploma di scuola secondaria
<b>Struttura Formativa / Sede di svolgimento/ Referente</b>	PEGASO LAVORO SOC. COOP. Via Squartini, 3 56121 Pisa tel 050/503825; fax. 050/7211012; info@pegasolavoro.it FLAVIA CENTURRINO 338/2010524 f.centurrino@pegasolavoro.it

Info Giacomo Zucchelli: [zucchelligiacomo@gmail.com](mailto:zucchelligiacomo@gmail.com) - 3922526958

## Scheda Progetto Marketing Analyst (certificazione delle competenze UC 1061 UC 233 UV 232)

### Titolo del progetto

Marketing Analyst

### Partenariato

**Agenzia Capofila:** Liceo Scientifico Marconi

**Agenzia Partner:** Tecnoware

**Sostenitori:** si prevede di chiedere il sostegno a:

- associazioni datoriali (Lega delle Cooperative, Associazione Industriali)
- sindacali (CGIL)
- aziende locali

### Descrizione del Progetto

Il progetto presentato non si propone di formare una figura professionale, ma di rilasciare la certificazioni di tre competenze che sono parte della figura professionale 123 del repertorio della Regione Toscana: il **Tecnico della definizione di strategie, della pianificazione di azioni di marketing e della gestione di rapporti con la clientela e le reti di vendita.**

La figura è relativa al settore dell'agricoltura, zootecnia e silvicoltura, ma presenta tre ADA (**Elaborazione, analisi e interpretazione dei risultati (UC 1061) Pianificazione delle azioni commerciali (UC 232) Gestione delle relazioni commerciali (UC 233)**) che possono essere considerate trasversali per ogni settore che si trova ad avere una rete di vendita e deve pianificare e gestire delle relazioni commerciali.

**La professionalità in uscita sarà in grado di analizzare i dati dei risultati economici, quindi impostare una strategia delle azioni di vendita e gestire i rapporti sia con i clienti che con i fornitori**

La trasversalità di tale competenze, rende il progetto Business Manager, altamente spendibile in qualsiasi settore.

Inoltre, in un periodo di crisi, investire nella formazione di competenze manageriali, dotando le aziende di personale che, partendo dall'analisi di indicatori economici, sappia pianificare le azioni commerciali e quindi gestire i rapporti con acquirenti e produttori, si aiuterà il sistema ad uscire dall'attuale crisi economica.

Il raggiungimento di tali competenze, avverrà attraverso un percorso formativo 450 ore ad allievo suddiviso in:

- aula: 277 ore
- stage: 160 ore
- accompagnamento individuale: 4 ore ad allievo
- accompagnamento di gruppo: 9 ore

### Destinatari e requisiti di partecipazione

Il percorso si rivolge a 10 allievi in possesso del diploma di scuola media superiore, che abbia una conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese livello B1), sia in possesso di competenze di base di informatica, diritto commerciale e normativa. Il possesso di tali competenze dovrà essere dimostrato attraverso la presentazione di certificazioni (ECDL, libretto universitario, laurea, ecc.) o attraverso il superamento di test e prove specifiche.

## Canale di finanziamento / Amministrazione erogatrice

Avviso pubblico POR Cro 2007-2013 Regione Toscana FSE emesso dalla Provincia di Massa Carrara con scadenza il 30/12/2011

## Finalità ed obiettivi

Attraverso la realizzazione del percorso di 450 ore (allievo) si mira a fornire ai 10 soggetti (di cui almeno 5 donne), in possesso dei requisiti sopra descritti, una formazione professionale che li renda in grado di :

- Realizzare elaborazioni e resoconti sull'andamento delle azioni commerciali
- Definire il piano di posizionamento del prodotto sul mercato con relative valutazioni economiche ed organizzative scegliendo tempi e metodi e verificando la condivisione degli obiettivi da parte del responsabile dell'impresa
- Gestire le relazioni commerciali
- Tradurre le idee in azione, non solo nella vita quotidiana, ma anche nel posto di lavoro, ed avere consapevolezza del contesto in cui si opera e poter, quindi, cogliere le opportunità che si offrono
- Conoscere ed applicare la normativa sulla sicurezza del lavoro

## Realizzazione didattica

L'attività vedrà l'alternarsi di momenti di formazione teorica, a momenti di formazione esperienziale, durante le quali, attraverso ad esercitazioni, simulazioni, lavori di gruppo, si metteranno in atto le nozioni e i contenuti appresi durante le ore di teoria. Tale metodologia permetterà di rafforzare l'acquisizione delle competenze. Il percorso si concluderà con uno stage di 160 ore (4 ore al giorno per 5 giorni alla settimana per 8 settimane), che precederà l'esame attraverso il quale si certificheranno le competenze oggetto della formazione.

Il percorso si comporrà quindi i 9 Unità formative:

- |   |         |
|---|---------|
| 1. ANALISI DEI DATI COMMERCIALI                       | 44 ore  |
| 2. MARKETING  | 40 ore  |
| 3. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI RAPPORTI COMMERCIALI | 47 ore  |
| 4. COMUNICAZIONE INTEGRATA                            | 44 ore  |
| 5. PIANIFICAZIONE STRATEGICA                          | 50 ore  |
| 6. ENGLISH FOR BUSINESS                               | 28 ore  |
| 7. SICUREZZA SUL LAVORO                               | 12 ore  |
| 8. INIZIATIVA E IMPRENDITORIALITA'                    | 12 ore  |
| 9. STAGE  | 160 ore |

Le lezioni saranno di massimo 4 ore

Le UC verranno affrontate secondo una calendarizzazione precisa al fine di poter garantire, a coloro che dovessero abbandonare il percorso prima del tempo, la possibilità di vedersi certificato il possesso di una o due competenze.

## Sede e periodo di svolgimento

Centro Sviluppo Impresa, c/o Informarketing Via Don Minzoni 27, Carrara

Giugno 2012 – Maggio 2013

**Referente del progetto per il Centro Sviluppo Impresa**

Giacomo Zucchelli: [zucchelligiacomo@gmail.com](mailto:zucchelligiacomo@gmail.com) - 3922526958