



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

SYLLABUS DEL CORSO

Laboratorio 3 - Accoglienza clientela e bon-ton

2021-3-E1501N109

Obiettivi formativi

Il marketing mix del turismo aggiunge una quinta 'P' alle quattro classiche di Jerome McCarthy: 'People', le **persone**, componenti fondamentali dell'esperienza turistica.

Oggi, in un contesto globalizzato altamente competitivo, non è più sufficiente che il **cliente** rimanga semplicemente soddisfatto. È necessario renderlo **'felice'** per poterlo realmente **fidelizzare** attraverso il CRM (Customer Relationship Management).

Solo l'**interazione fra persone fisiche** consente di raggiungere questo obiettivo e assume un'importanza determinante nel mondo del turismo.

La consapevolezza dei **meccanismi e delle dinamiche che regolano le relazioni fra esseri umani** costituisce quindi una pre-condizione per rapportarsi in modo corretto e positivo con i clienti, ma anche con colleghi, familiari, amici.

Contenuti sintetici

Il sapersi porre, il corretto rapporto con il cliente, la prima impressione, i gesti, le parole, i silenzi, i sorrisi, intesi come espressioni consapevoli del proprio ruolo professionale, saranno oggetto di analisi e simulazioni che richiedono la presenza fisica e la disponibilità a mettersi in gioco.

Il laboratorio verterà dunque sull'analisi e l'approfondimento degli aspetti personali, relazionali e comportamentali del professionista a contatto con il cliente e delle reciproche interazioni.

Programma esteso

Il laboratorio è strutturato in moduli che toccano gli aspetti della comunicazione interpersonale:

Immagine

Sorriso

Empatia

Intelligenza Emotiva

Prima impressione

Comunicazione non verbale (CNV)

Cenni di Programmazione Neurolinguistica (PNL)

Prossemica

Semantica, atteggiamenti, persuasione

Comunicazione verbale

Parlare in pubblico

in appendice:

Gestione del reclamo

Colloquio di lavoro

Prerequisiti

Presenza in aula.

Disponibilità a partecipare attivamente alle simulazioni e alle esercitazioni di ruolo.

Metodi didattici

Alla presentazione frontale dei contenuti di ciascun modulo tramite slides e filmati segue il dibattito e la verifica esperienziale con test individuali e di gruppo.

Modalità di verifica dell'apprendimento

Al termine del corso ogni studente redige una relazione finale che non dev'essere un riassunto degli argomenti trattati ma una riflessione critica personale su quanto appreso e sperimentato..

Testi di riferimento

Slide del docente
