

## MODULO TUR 02 – COMUNICAZIONE E MODALITÀ DI RAPPORTO CON I CLIENTI DURANTE L'ACCOGLIENZA

<b>Settore economico</b>	<b>TURISMO</b>
<b>Figura/e professionale/i di riferimento</b>	- Operatore sala-bar

<b>Titolo della UF</b>	<b>COMUNICAZIONE E MODALITÀ DI RAPPORTO CON I CLIENTI DURANTE L'ACCOGLIENZA</b>
<b>Durata</b>	<b>32 ore</b>
<b>Prerequisiti d'ingresso</b>	Nessuno

### Competenza - (obiettivi generali)

Stabilisce una relazione efficace con il cliente, valutando l'aspetto emotivo e utilizzando la comunicazione per creare sintonia.

### Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Descrive le modalità della comunicazione (verbale e non) e la struttura nella componente relazionale.

Valuta l'interlocutore, l'aspetto emotivo, captando i sintomi ed il loro significato

Stabilisce sintonia con l'interlocutore per avere una relazione efficace e mette il cliente a proprio agio.

Usa la comunicazione diretta

Propone cosa "fare e non fare" e cosa "dire e non dire" durante un ascolto attivo del cliente.

### Contenuti teorici minimi

La comunicazione interpersonale

La dinamica del processo di comunicazione

La dinamica della comunicazione interpersonale: operatore sala bar e cliente - simulazioni

Comunicare se stessi agli altri