

MODULO TUR 29 – LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE “FACE TO FACE” NELLE AGENZIE DI VIAGGI

Settore economico	TURISMO
Figura/e professionale/i di riferimento	- Addetto Front – Office (Agenzie viaggio)

Titolo della UF	LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE “FACE TO FACE” NELLE AGENZIE DI VIAGGI
Durata	32 ore
Prerequisiti d’ingresso	Nessuno

Competenza - (obiettivi generali)

Descrive la dinamica del processo di comunicazione ed utilizza le modalità della comunicazione (verbale e non)

Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Descrive il contesto nel quale si svolge la comunicazione

Utilizza gli stili verbali della comunicazione e sa comunicare se stesso agli altri

Stabilisce un ascolto empatico nel colloquio e mette a proprio agio il cliente

Riconosce i bisogni del cliente , mantiene uno stile ed usa un comportamento coerente

Gestisce le situazioni critiche (contenzioso)

Contenuti teorici minimi

Il processo di emissione e di ricezione del messaggio

La comunicazione verbale e non

La dinamica della comunicazione interpersonale