

AVVISO

BUSINESS ENGLISH SKILLS *Soft skills & Communications for Tourism* *Settore Turismo e Commercio*

4 e 17 ottobre 2018

Sala riunioni piano terra- Chambre valdôtaine, Regione Borgnalle 12 (AO)

La Chambre valdôtaine, attraverso il suo Sportello SPIN² Enterprise Europe Network (EEN) in gestione associata con Unioncamere Piemonte, organizza il workshop formativo "**BUSINESS ENGLISH SKILLS - *Soft skills & Communications for Tourism***", che si pone l'obiettivo di supportare le imprese valdostane del comparto turistico-alberghiero e del commercio nel perfezionamento delle tecniche di comunicazione efficace in lingua inglese, focalizzato quindi sull'utilizzo del Business English come strumento per la gestione ottimale della clientela internazionale e per l'acquisizione di nuovi clienti.

Le giornate, organizzate in collaborazione con il Centro Estero per l'Internazionalizzazione del Piemonte (CEIP), sono rivolte a personale operante in imprese valdostane del settore turistico-alberghiero e del commercio, aggregazioni di operatori turistici (es: consorzi turistici, club di prodotto, gestori di attrattori turistici in possesso di una **discreta conoscenza della lingua inglese**).

Il corso, articolato in 2 giornate (**giovedì 4 e mercoledì 17 ottobre**), si svolgerà presso la sede della Chambre valdôtaine (Regione Borgnalle 12 - Aosta), .

La partecipazione è gratuita, previa iscrizione da effettuare a partire **da mercoledì 26 settembre fino a martedì 2 ottobre 2018**. Le adesioni saranno accettate secondo l'ordine cronologico di arrivo fino ad un **numero massimo di 14 persone** (max 1 referente per azienda) con priorità alle imprese/enti che non hanno partecipato alle precedenti edizioni di Business English.

Maggiori dettagli nella scheda del programma allegata.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Sportello SPIN² – Enterprise Europe Network

Servizio associato fra la Camera valdostana delle imprese e delle professioni e Unioncamere Piemonte

Tel. 0165 573089 – Fax 0165 573090

sportellovda@pie.camcom.it - www.madeinvda.it

PROGRAMMA

Effective communications
& Prioritizing information

- Communicating key messages
- 2-minute presentations

Cross cultural communications

- Overview of cross cultural issues
 - Working effectively in a second language
 - Key cross-cultural communication techniques
 - Italian vs English: my cultural context and a strategy to communicate
 - Creating a shared pattern of speech
 - Mapping

Promoting & describing the local area

- Grammar toolkit: tense overview
- Short 2-minute presentation pieces
(Promoting the local area / history / traditions / customs/ festivals/ heritage/ opportunities/ values)

Active listening

- Bridging
- Building rapport
- The power of questions
- Roleplay
- Q&A on business, facilities,

Customer service
& Problem solving

- Phrasal verbs for problem solving
- Roleplay: dealing with problems
- Dealing with requests

Teamwork:
Presenting the program
&
Adding value

- Q&A
- Presenting the program
- Listening to customer requirements
- Making program changes

Writing: Email

- Introduction: effective writing
- Replying to RFI
- Presenting the activity/business

Information exchange

- Giving directions
- Giving information about the local area

Telephoning

- Assertive telephone techniques
- Dealing with telephone requests
- Roleplay

SEDE E ORARIO DI SVOLGIMENTO

Sala riunioni Piano terra della Chambre valdôtaine – Regione Borgnalle 12 - Aosta.
9:00 – 17:30 (è prevista una pausa pranzo di 1 ora)

DOCENTE : Dott. Marcus L. Baines, docente di Business English Ceipiemonte

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE e MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La partecipazione al corso di formazione è **gratuita**.

Il corso di formazione è rivolto a personale operante in imprese valdostane del settore turistico-alberghiero e del commercio, aggregazioni di operatori turistici (es: consorzi turistici, club di prodotto, gestori di attrattori turistici) in possesso di una **discreta conoscenza della lingua inglese**.

Le imprese devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- sede legale e/o operativa in Valle d'Aosta
- iscrizione al Registro delle Imprese/Rea tenuto dalla Chambre valdôtaine
- in regola con il pagamento del diritto annuale camerale (**IMPORTANTE! si invita a verificare la propria posizione con il Registro Imprese PRIMA di inviare la domanda di partecipazione – Ufficio Diritto Annuale 0165/573068**)

Per aderire occorre inviare il **modulo di domanda** compilato e firmato **esclusivamente a mezzo PEC** all'indirizzo sportellovda.unioncamerepiemonte@legalmail.it a partire **mercoledì 26 settembre fino a martedì 2 ottobre 2018**. Le domande pervenute prima del 26 settembre non saranno prese in considerazione.

Le adesioni saranno accettate secondo l'ordine cronologico di arrivo fino ad un **numero massimo di 14 persone** (max 1 referente per azienda), previa verifica del possesso dei requisiti di partecipazione sopra indicati e dando priorità alle imprese/enti che non hanno partecipato alle precedenti edizioni di Business English.

Potranno essere ammesse domande pervenute oltre il termine previsto solo ed esclusivamente in caso di disponibilità residua di posti. In caso di impossibilità a partecipare di uno o più tra i soggetti ammessi, verranno ammessi in sostituzione i successivi soggetti in graduatoria.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Sportello SPIN² – Enterprise Europe Network

Servizio associato fra la Camera valdostana delle imprese e delle professioni e Unioncamere Piemonte

Tel. 0165 573089 – Fax 0165 573090

sportellovda@pie.camcom.it - www.madeinvda.it