

DISCIPLINA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE - Quinto anno

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
• Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi. • Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera • Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera. • Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientale, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio. • Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento. • Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.	• Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici. • Individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico/alberghieri funzionali alla tipologia di clienti. • Elaborare strategie di comunicazione funzionali alle tipologie di eventi turistici da valorizzare. • Utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.	• Tecniche di marketing turistico- alberghiero. • Strategie di comunicazione e pubblicizzazione orientate al cliente. • Lessico e fraseologia specifica di settore, anche in lingua straniera.