

# Accoglienza e Comunicazione



Contributo formativo per il turismo sostenibile



giovedì > 19 > maggio 2022 ore 15<sup>00</sup> - 18<sup>00</sup>

ISOLA DEL GIGLIO > Giglio Castello, Sala Comunale I Lombi

Per iscriverti [clicca qui](#)

15<sup>00</sup> Saluti istituzionali

Walter **Rossi** Assessore al Turismo dell'Isola del Giglio

## prima parte

### WINTER-MED E IL SISTEMA DEL TURISMO IN TOSCANA

#### Conoscenza e strumenti

- > Il progetto WINTER-MED: la Strategia e il protocollo d'intesa per lo sviluppo del turismo sostenibile nelle isole del Mediterraneo.
- > Dalla progettualità europea al **sistema regionale del turismo in Toscana** (Ambiti Turistici, enti, ruoli e competenze). **Strumenti** di analisi e di comunicazione.

a cura di

Sonia **Pallai** Responsabile per il Turismo di Anci Toscana

## seconda parte

### ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE

- > Laboratorio esperienziale su modalità comunicative e relazionali, tematica l'accoglienza.
- > Role Playing e simulazioni mutate da situazioni reali e legate al contesto di riferimento, per scoprire insieme al trainer approcci alternativi e per gestirli al meglio.
- > Feedback strutturato e alcuni consigli pratici, in modo da portare soluzioni e strumenti immediatamente applicabili nel quotidiano di ciascuno, dalla gestione dell'utente difficile, a relazioni complicate con i colleghi.

a cura di

Massimiliano **Moscarda** formatore esperienziale

## CONCLUSIONI

### Partecipazione e destinatari

La partecipazione è gratuita e rivolta al personale interessato del Comune Isola del Giglio, degli Operatori Economici che insistono su questo territorio, degli IAT, dei dipendenti dei Musei e alla cittadinanza interessata.

Ogni sessione formativa prevede un massimo di 30 persone partecipanti in aula