Due offerte per migliorare comunicazione e accoglienza con la clientela straniera

Commercianti e pubblici esercizi destinatari dei due corsi in lingua tedesca e inglese, in programma nei prossimi mesi

LECCO – In quella che si è rivelata un'estate davvero positiva per il turismo in terra lecchese, Cat Unione Lecco, società di formazione e consulenza di **Confcommercio Lecco** si inserisce con una doppia proposta rivolta a commercianti e pubblici esercizi: un corso di **Tedesco turistico & commerciale: livello base'** e corso **'Inglese: le 200 parole per accogliere il turista'**.

A far maturare l'idea l'enorme affluenza di turisti, che hanno letteralmente preso d'assalto strutture ricettive classiche ed extra-alberghiere sul territorio tanto, a detta degli operatori, di un ritorno ai livelli pre-Covid del 2019, anche se la sensazione è che quest'anno si possa fare addirittura meglio e superare ogni record in termini di arrivi e presenze.

Una consolidata vocazione turistica della provincia lecchese che richiede ovviamente un costante miglioramento nella comunicazione e nell'accoglienza da parte di chi interagisce con i clienti stranieri: da chi opera in alberghi e ristoranti, passando naturalmente per i commercianti al dettaglio.



Ed è qui che entrano in giochi i due corsi. Il primo relativo al tedesco si svolgerà il mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 17.30 e sarà spalmato su 30 ore come da calendario: 20-27 settembre, 4-11-18-25 ottobre, 8-15-22-29 novembre. Le iscrizioni vanno effettuate entro lunedì 11 settembre. Il programma del corso – che avrà un'impronta pratica e piacevole per trasmettere conoscenze spendibili già dopo qualche lezione – prevede elementi della grammatica di base e l'impostazione della pronuncia. Poi sono previsti dei focus specifici: agli albergatori si insegnerà a saper accogliere il cliente tedesco e a fornire informazioni relative al suo soggiorno; ai ristoratori come dettagliare le caratteristiche di piatti tipici e vini locali; ai commercianti come descrivere i propri prodotti e gestire i pagamenti. Il corso è rimborsato al 50% per le imprese regolarmente iscritte agli Enti Bilaterali del Terziario e del Turismo.

A ottobre prenderà invece il via il corso di inglese, che si terrà di **lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00**, per un totale di 21 ore nelle seguenti date: 16-23-30 ottobre, 6-13-20-27 novembre. **Iscrizioni entro venerdì 6 ottobre**. L'obiettivo di questo percorso è fornire gli strumenti per acquisire le basi della lingua in ambito turistico e commerciale,

lessico, grammatica e tanti esempi pratici per applicare l'inglese alla vendita. Il metodo di insegnamento del docente bilingue affiancherà strumenti didattici tradizionali a momenti di coinvolgimento attivo e role-play. Il programma affronterà questi argomenti: welcome: accoglienza, presentazione della struttura ricettiva e dei servizi offerti; interazione di base in situazioni standard: reception, negozio, ristorante; fornire informazioni utili: indicazioni stradali, orari di apertura/chiusura attività...; money: prezzi, conto finale, dare il resto, contanti e carte di credito; gestire eventuali problemi: reclami, malintesi...; parlare al telefono: prenotazioni, orari, disponibilità, ordini. Il corso è rimborsato al 100% per le imprese regolarmente iscritte agli Enti Bilaterali del Terziario e del Turismo.

Entrambi si svolgeranno presso la **sede di Confcommercio in piazza Garibaldi 4 a Lecco**. Per informazioni sui corsi è possibile contattare direttamente Confcommercio Lecco - Ufficio Formazione (tel. 0341/356911; email **formazione@ascom.lecco.it**).