

EXPO2015 training experience



relazioni straordinarie

qualità dei servizi, qualità del personale, qualità del business



un percorso di formazione straordinaria

John Peter Sloan®
La Scuola 

italiastraordinaria®

il contesto

In occasione dell'Expo 2015 sono stimati circa 21 milioni di visitatori complessivi, di cui circa 1/3 stranieri: si prevedono circa 260.000 visitatori nell'area espositiva nei giorni di picco e 140.000 nei giorni di flusso medio (fonte: Expo2015). Tutto ciò ha un forte impatto sulle strutture ricettive, e non solo, sia milanesi, che lombarde e di altre regioni del nord Italia: un coinvolgimento oggi virtuale, domani reale.

Al centro dell'attenzione i temi dell'**accoglienza** e della **recettività**: turismo, social networking, design, formazione, relazioni pubbliche, inglese, che produrranno uno stimolo al mantenimento degli standard qualitativi sui servizi offerti. La centralità dei servizi e delle relazioni richiederanno un livello di professionalità diffusa in qualunque contesto. Ciò è possibile solo attraverso adeguati interventi formativi mirati al **miglioramento della qualità dei servizi, delle relazioni interpersonali e delle competenze linguistiche e conoscenze culturali**.

È in questo contesto che si inserisce il nostro straordinario progetto di formazione comportamentale e linguistica.

il progetto

I professionisti dell'accoglienza conoscono l'importanza rivestita da chi è primo attore nei molteplici scenari del palco dell'ospitalità.

Personale di sala, addetti al contatto con il cliente, alla reception, il front line dell'**ho.re.ca** sono i protagonisti delle **relazionistraordinarie**.

Un personale qualificato è fortemente motivato, dotato di una migliore capacità di ascolto, di spiccata empatia e sa offrire migliori servizi.

Investire sulla formazione integrata del personale si traduce in un **investimento** concreto nel business.

Per la prima volta viene proposto un **percorso di formazione** capace di raccordare fra loro i 3 aspetti fondamentali dell'ospitalità e dell'accoglienza:

a. **capacità relazionale**: l'ospite è una risorsa. Va accolto, ascoltato e sedotto. Sapere interagire significa anticipare i bisogni, rispondere alle sue esigenze in inglese, soddisfarlo, motivarlo a tornare e parlare bene della struttura.

b. **conoscenza del proprio territorio e conoscenze interculturali**: ospitalità vuol dire conoscere le altre culture e saper accogliere il cliente in modo adeguato mettendolo a proprio agio in una terra che non è sua e proponendo itinerari straordinari.

c. **conoscenza della lingua inglese**: l'inglese permette di raccontarsi e creare relazioni emotivamente autentiche con l'ospite. La lingua non è un ostacolo ma una grande opportunità.

i protagonisti

italiastraordinaria®

iniziativa editoriale consolidata da oltre un decennio, diventa oggi un'offerta di viaggio per ospiti stranieri che desiderano vivere nel nostro paese un'esperienza unica



realtà innovativa nell'ambito della formazione della lingua inglese attraverso il team di JPS teacher qualificati di John Peter Sloan

presentano

relazionistraordinarie

un percorso di formazione **HO.RE.CA**

gli attori

Claudio Achilli, consulente aziendale - formatore - personal coach. Esperto in tecniche di relazione. Collabora con importanti realtà: Il Sole24Ore, Intesa Sanpaolo, Comune di Firenze, Unicredit, Ipsa, Piccolo Teatro di Milano/Università Bocconi, Koekiller Group, Motorola, Nuncas, Istituto Ganassini, Fiera Milano.

Laura Vejarano, docente di lingua inglese presso l'Università Statale di Milano e docente di mediazione linguistica presso il Centro di Formazione del Gruppo Sole24Ore, specializzata nello sviluppo delle relazioni interculturali.

Maura di Mauro, formatrice, coach e consulente interculturale, collabora con network di professionisti e geographic areas o country specialist a livello mondiale, insegna cross-cultural communication & management e diversity management ed è autrice di diverse pubblicazioni sul tema della Gestione della diversità e delle Metodologie per la formazione interculturale.

programma del per-corso di primo livello

28h totali divise in 12 incontri di 2h più l'atto finale / workshop conclusivo di 4h.

Dal 30 settembre al 30 novembre 2014.

Atto primo	Formazione comportamentale e interculturale	h.
Sessione 1	Il tema della relazione e della capacità di relazionarsi con il proprio ospite. A cura di C. Achilli	2 ore
Sessione 2	Il tema della conoscenza interculturale: l'importanza di conoscere le culture degli ospiti per poter migliorare la comunicazione interculturale: Estremo Oriente, India e Asia. A cura di L. Vejarano	2 ore
Sessione 3	Introduzione al mondo del food&beverage in rapporto alle strategie relazionali che possono essere adottate per una migliore interazione con l'ospite, attraverso testimonianze dirette. A cura di C. Achilli	2 ore
Sessione 4	Il tema della conoscenza interculturale: l'importanza di conoscere le culture degli ospiti per poter migliorare la comunicazione interculturale: Occidente, mondo arabo e Sud America. A cura di L. Vejarano	2 ore
Sessione 5	Riconoscimento e valorizzazione dell'italianità, dell'Italian life style e del made in Italy: l'importanza di (ri-)conoscere la propria cultura per essere in grado di gestire le relazioni interculturali con i turisti stranieri e per valorizzare la propria identità culturale.	2 ore
Atto secondo	Formazione linguistica	
Sessione 6	Ingredients and beverages: come rispondere alle domande più frequenti dei clienti sul mondo della cucina e dei prodotti.	2 ore
Sessione 7	Cutlery, furniture, rooms/areas: comprendere le esigenze del cliente sugli oggetti e sugli spazi del locale, rispondendo con competenza e precisione.	2 ore
Sessione 8	Menu and Special Menus: descrivere i piatti, suggerire abbinamenti, spiegare i metodi di cottura e di preparazione del cibo, consigliare piatti adatti ai bambini, a chi soffre di allergie, a chi è portatore di una cultura culinaria differente rispetto alla nostra.	2 ore
Sessione 9	Sales vocabulary: informazioni sui pagamenti (carte di credito, voucher, contanti)	2 ore
Sessione 10	Extra information: indicazioni stradali e relative ai mezzi di trasporto, suggerimenti su negozi e attività nei pressi della propria struttura	2 ore
Sessione 11	Managing requests: la prenotazione via telefono e l'organizzazione di eventi speciali (compleanno, cena o pranzo d'affari, meeting aziendali)	2 ore
Sessione 12	Gestire le emergenze: salute e sicurezza, smarrimento o furto di un oggetto, malattia di un ospite.	2 ore

Atto finale: tutti in scena. Workshop pratico in cui si sperimentano dal vivo le situazioni che si verificano ogni giorno con i nostri ospiti per applicare subito le competenze acquisite durante il per-corso.

Location: Sloan Square in p.le Cadorna, 2 a Milano: il primo locale internazionale in Italia fondato da John Peter Sloan.

valore aggiunto

All'inizio del per-corso ogni partecipante riceve un welcome kit.

Al termine, ogni struttura ottiene un marchio che ne attesta la qualifica di padrone dell'ospitalità straordinaria.

What comes next?

Per i partecipanti al 1° per-corso è previsto:

- 1) “relazionistaordinarie 2” a condizioni speciali, un approfondimento sui temi ho.re.ca
- 2) corsi d'inglese avanzati con John Peter Sloan – la Scuola® a condizioni vantaggiose
- 3) consulenza personalizzata con un traduttore John Peter Sloan – la Scuola® per la corretta traduzione dei menu e dei cartelli informativi della propria struttura
- 4) restyling grafico editoriale dei menu in collaborazione con italiastraordinaria

i tour di italiastroordinaria in collaborazione con John Peter Sloan – la Scuola®

italiastroordinaria racconta e valorizza quelle realtà e persone che fanno grande il territorio attraverso una collana di guide costantemente aggiornata che conduce alla scoperta di un'Italia inedita e originale.

Italiastroordinaria è oggi anche un network di oltre tremila realtà selezionate e un progetto di turismo dedicato alla creazione di **itineraristroordinari** che guidano il visitatore alla scoperta di luoghi autentici del Made in Italy.

John Peter Sloan è senza dubbio il teacher di inglese più famoso d'Italia! **John Peter Sloan – la Scuola®**, presente dal 2012 a Milano e dal 2014 a Roma, si è da subito affermata come innovativa realtà nell'insegnamento della lingua inglese in Italia. Insegniamo l'inglese che serve per davvero in maniera diretta, coinvolgente e... why not? divertente! Il tutto grazie a un team di teacher selezionati da John Peter Sloan – la Scuola® non solo per le loro competenze ma anche per l'innato spirito Sloan che li rende unici!

Da qui l'interesse per un aspetto fondamentale, quello della **formazione del personale**, affinché gli operatori dell'ospitalità (hotel, ristoranti e catering) siano culturalmente preparati, linguisticamente consapevoli e qualificati, individualmente motivati ad accogliere al meglio i numerosi visitatori che ogni anno vengono in Italia e che si apprestano ad arrivare in occasione di Expo 2015.

contatti

italiastraordinaria®

via Giannone, 4 – 20154 Milano

Tel +39 02 36508355 • info@italiastraordinaria.it

www.italiastraordinaria.it

John Peter Sloan - la Scuola®

via Boscovich, 61/a – 20124 Milano

Tel +39 02 20242154 • info@jpescuola.it

www.jpescuola.it

Claudio Achilli

M. +39 348 4446036

claudioachilli@hotmail.com

www.claudioachilli.com

Laura Vejarano

M. +39 349 1897216

ejaranolaura@gmail.com

Maura di Mauro

M. + 39 340 3238701

maura.dimauro@libero.it

mauradimauro.weebly.com