

PROGRAMMA

Corso Accompagnatore turistico

Competenze pratiche per organizzare e accompagnare viaggi e tour

1. La professione di Accompagnatore Turistico e il sistema turistico

- Ruolo, funzioni e ambiti professionali
- Accoglienza, accompagnamento e assistenza
- Assistenza burocratica, amministrativa e logistica
- Differenze rispetto alla Guida Turistica e alle altre figure professionali
- Agenzie di viaggio, tour operator e incoming operator
- La filiera del viaggio organizzato
- Turismo incoming, outgoing e domestico
- Competenze ed etica professionale
- Caso pratico sulla gestione dei ruoli durante un tour

2. Normativa, abilitazione, responsabilità e tutela del viaggiatore

- Inquadramento normativo della professione
- Professioni turistiche regolamentate
- Ruolo dello Stato e delle Regioni
- Disciplina regionale
- Formazione, qualifica e abilitazione
- Pacchetti turistici e servizi turistici collegati
- Diritti e tutela del turista
- Responsabilità degli operatori
- Assicurazioni, privacy e trattamento dei dati
- Casi pratici su responsabilità e confini operativi

3. Geografia turistica e conoscenza delle destinazioni

- Fondamenti di geografia turistica
- Destinazioni italiane, europee e internazionali
- Attrattori culturali, naturalistici ed enogastronomici
- Tipologie di turismo
- Flussi turistici e stagionalità
- Ricettività, infrastrutture e trasporti
- Preparazione professionale della destinazione

- Fonti informative affidabili
- Esercitazione sulla realizzazione di una scheda operativa di destinazione

4. Itinerari, programmi di viaggio e organizzazione del tour

- Struttura e lettura professionale di un itinerario
- Analisi del target
- Tappe, tempi, trasferimenti e pernottamenti
- Ristorazione, visite, escursioni e attività
- Costruzione del programma giornaliero
- Verifica della fattibilità
- Margini di sicurezza e criticità
- Alternative operative e piano B
- Laboratorio su un programma di viaggio completo

5. Preparazione del viaggio, prenotazioni e documentazione operativa

- Preparazione pre-partenza
- Verifica delle prenotazioni e dei servizi
- Voucher, biglietteria e documenti di viaggio
- Liste partecipanti e rooming list
- Hotel, trasporti, ristoranti, guide ed escursioni
- Documenti di identità, passaporti e requisiti di ingresso
- Checklist pre-partenza
- Dossier operativo dell'Accompagnatore Turistico
- Esercitazione sulla preparazione del dossier di un tour

6. Accoglienza, comunicazione e gestione professionale del gruppo

- Presa in carico e accoglienza del gruppo
- Briefing iniziale
- Presentazione del programma
- Comunicazione verbale e non verbale
- Public speaking e ascolto attivo
- Empatia professionale
- Comunicazione interculturale
- Gestione di gruppi eterogenei
- Reclami e conflitti
- Gestione delle aspettative e delle tensioni
- Role play su situazioni operative

7. Logistica del viaggio: trasporti, trasferimenti, hotel e servizi

- Gestione della partenza
- Aeroporti, stazioni, porti e terminal
- Viaggi in autobus e transfer
- Coordinamento con autisti e vettori
- Arrivo a destinazione
- Check-in e check-out del gruppo
- Rooming list e assegnazione camere
- Rapporti con ristoranti, guide locali e fornitori
- Verifica dell'erogazione dei servizi
- Simulazione di una giornata di tour

8. Tecniche professionali dell'Accompagnatore Turistico

- Organizzazione del lavoro durante il tour
- Coordinamento quotidiano del programma
- Briefing giornalieri
- Assistenza burocratica, amministrativa e logistica
- Rapporti con tour operator, agenzie e fornitori
- Gestione del tempo e controllo delle presenze
- Problem solving
- Modifiche in corso d'opera
- Chiusura del tour e raccolta dei feedback
- Report di fine viaggio
- Etica, correttezza e responsabilità professionale

9. Sicurezza, imprevisti, emergenze e nozioni di primo soccorso

- Prevenzione e valutazione dei rischi
- Procedure di emergenza
- Ritardi, cancellazioni e scioperi
- Coincidenze perse e overbooking
- Smarrimento di bagagli e documenti
- Incidenti, malori ed emergenze sanitarie
- Attivazione dei servizi di soccorso
- Nozioni essenziali di primo soccorso
- Evacuazioni ed emergenze collettive
- Eventi meteorologici estremi e calamità
- Gestione del gruppo durante una crisi
- Caso pratico sulla gestione di imprevisti concatenati

10. Accessibilità, inclusione e turismo sostenibile

- Turismo accessibile
- Esigenze motorie, sensoriali e cognitive
- Verifica dell'accessibilità dei servizi
- Comunicazione inclusiva
- Assistenza a persone con esigenze specifiche
- Turismo sostenibile
- Impatto dei viaggi sul territorio
- Overtourism e mobilità sostenibile
- Comportamenti responsabili durante il viaggio

11. Inglese operativo per l'Accompagnatore Turistico

- Accoglienza e presentazione del gruppo
- Briefing e presentazione del programma
- Orari, appuntamenti e punti di incontro
- Comunicazione in aeroporti, stazioni e hotel
- Ristorazione, trasporti e trasferimenti
- Rapporti con i fornitori
- Telefonate e comunicazioni professionali
- Comunicazione di ritardi e cambi di programma
- Gestione di problemi, reclami ed emergenze
- Simulazioni professionali in lingua inglese

12. Strumenti professionali, inquadramento lavorativo e Project Work finale

- Fonti informative e portali istituzionali
- Mappe e strumenti di navigazione
- Pianificazione digitale degli spostamenti
- Documenti condivisi, fogli di calcolo e checklist
- Intelligenza Artificiale nella preparazione del viaggio
- AI per itinerari, checklist e organizzazione
- Privacy e protezione dei dati
- Reputazione professionale
- Opportunità presso tour operator, agenzie e incoming operator
- Curriculum, portfolio e rete professionale
- Lavoro subordinato e autonomo
- Contratto di lavoro e contrattazione collettiva
- Attività autonoma e partita IVA
- Fatturazione e principali adempimenti
- Lavoro autonomo occasionale
- Previdenza e Gestione Separata INPS
- Rimborsi spese e coperture assicurative
- Attività in Italia e all'estero
- Project Work finale: Gestire un Tour dalla Partenza al Rientro