Operazione Rif. PA 2024-23638/RER approvata con DGR 575/2025 in data 22/04/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna

Lingue straniere per il business

ENGLISH FOR CUSTOMER WELCOME & SERVICE: INGLESE PRATICO PER L'ACCOGLIENZA, IL COMMERCIO E LA RISTORAZIONE - modalità webinar

Innovazione sostenibile nel marketing e vendite dei servizi – PG3



FORMAZIONE FINANZIATA PER LE IMPRESE
SERVIZI ALLE PERSONE: COMMERCIO, DISTRIBUZIONE, TURISMO E RISTORAZIONE, BENESSERE E CURA

Obiettivi

Nelle attività di ristorazione, ospitalità e servizio al pubblico, la capacità di comunicare in inglese in modo semplice, corretto e professionale è sempre più importante per accogliere clienti stranieri, comprenderne le esigenze e gestire con sicurezza le diverse fasi della relazione. Il corso sviluppa competenze linguistiche immediatamente spendibili nelle situazioni di lavoro più frequenti: dal primo contatto alla presentazione di prodotti, piatti e specialità, dalla gestione di ordini, pagamenti e richieste specifiche fino alla soluzione di imprevisti e alla fornitura di informazioni sul territorio. L'approccio fortemente pratico, basato su dialoghi, role-play e simulazioni, favorisce maggiore fluidità comunicativa e autonomia operativa, contribuendo a migliorare la qualità del servizio e l'esperienza complessiva del cliente.

DURATA TOTALE:
24 ore

NUMERO PARTECIPANTI:
Minimo 8

CALENDARIO:
dal: 04/02/2027
al : 25/03/2027

TERMINE ISCRIZIONI:
15/01/2027

SEDE DI SVOLGIMENTO:
CESENA

REFERENTE DEL CORSO:
Elisabetta Bendi
elisabetta.bendi@formart.it
0547/630106 - 335/6768639

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:
Finanziato

Argomenti
Dall'accoglienza alla vendita

- Welcome! First Contact with Customers | Accogliere il cliente • Salutare, presentarsi e dare il benvenuto con formule professionali. • Offrire assistenza e comprendere le richieste iniziali. • Chiedere di ripetere, chiarire o parlare più lentamente. Laboratorio: Primo contatto con un cliente straniero in una boutique di Cesena, in un

negozio della Riviera o al banco di un mercato.

- How Can I Help You?

Comprendere le esigenze • Porre domande su bisogni, gusti e preferenze. • Dare informazioni su taglie, colori, modelli, quantità e disponibilità. • Proporre alternative e accompagnare il cliente nella scelta. Laboratorio: Dialoghi in un negozio di abbigliamento, in una bottega alimentare, in un chiosco e in un punto

- Our Products, Our Specialities | Presentare i prodotti • Descrivere materiali, ingredienti, provenienza e caratteristiche. • Illustrare qualità, punti di forza e modalità d'uso. • Consigliare e valorizzare prodotti e specialità locali. Laboratorio: Presentazioni di piadina romagnola, crescioni, squacquerone, cappelletti, passatelli, prodotti artigianali e pesce dell'Adriatico.

- Prices, Quantities & Payments | Gestire la vendita • Comunicare prezzi, pesi, misure e quantità. • Informare su offerte, sconti e disponibilità. • Gestire pagamenti, scontrini, confezioni e ordini da asporto. Laboratorio: Simulazioni di acquisto in un mercato cesenate, in un negozio di accessori, in una piadineria o in una gelateria sul lungomare

Dal servizio alla relazione con il visitatore

- Food & Beverage Service | Bar e ristorazione • Accogliere clienti, presentare menu, piatti e bevande. • Prendere ordinazioni, confermare richieste e gestire il conto. • Comprendere richieste su ingredienti e allergeni, verificando i dati prima di rispondere. Laboratorio: Ordinazioni in un bar di Cesena, in una trattoria romagnola, in una piadineria o in un locale sul Porto Canale di Cesenatico.

- Customer Care & Problem Solving | Gestire gli imprevisti • Rispondere a richieste aggiuntive e comunicare indisponibilità. • Proporre alternative e gestire cambi o modifiche all'ordine. • Scusarsi, spiegare tempi di attesa e affrontare incomprensioni. Laboratorio: Role-play su articoli esauriti, taglie mancanti, variazioni di ordinazione, tempi di servizio e affluenza nei periodi turistici.

-Welcome to Cesena & the Riviera! | Informare e orientare • Dare indicazioni, orari di apertura e informazioni pratiche. • Consigliare luoghi, prodotti ed esperienze della zona. • Descrivere brevemente il proprio locale e rispondere alle domande frequenti dei turisti. Laboratorio: Percorsi da Piazza del Popolo alla Biblioteca

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.
Le date potrebbero subire variazioni.

Malatestiana; informazioni sul Porto Canale di Cesenatico e sulle località balneari vicine.

- Real-Life Customer Interactions | Laboratorio finale • Consolidare le funzioni comunicative studiate. • Simulare accoglienza, consulenza, servizio e conclusione della vendita. • Gestire semplici situazioni impreviste e ricevere feedback individuale. Laboratorio: Simulazioni complete personalizzate per negozi, mercati, bar, ristoranti, chioschi e attività commerciali della Riviera.

Misure di accompagnamento

Partecipando al corso potrai permettere alla tua azienda di beneficiare di un'attività di consulenza su misura senza sostenere alcun costo aggiuntivo.
Le opportunità sono limitate: fanne richiesta al momento dell'iscrizione.

La durata di questo servizio è di 6 ore.

Destinatari
Il corso si rivolge a imprenditori, figure chiave, responsabili di processi, progetti o attività specifiche, tecnici, operatori e professionisti in generale che intervengono con competenze distintive gestendo e presidiando le attività connesse ai processi di vendita e marketing.

Calendario
Il corso si svolgerà nelle seguenti date :

4 -11-18-25 febbraio, 4-11-18-25 marzo in orario 14:00 – 17:00

L'attività formativa si svolgerà in webinar: puoi frequentare il corso utilizzando il PC, lo smartphone o il tablet tramite una connessione stabile.

Docenti
Il corso è stato progettato con la collaborazione di un team di esperti e professionisti del settore e dell'area tematica del corso.

Il Docente di questo corso è SILVIA FABBRI Direttore del Centro Linguistico di Cesena

Requisiti
Il corso è aperto a persone occupate:
• dipendenti
• imprenditori
• liberi professionisti
che operano in aziende del sistema di riferimento con sede legale o unità locale in Emilia Romagna

Nel caso in cui le iscrizioni risultassero superiori al numero massimo dei partecipanti previsti, verrà attivato il processo di selezione sulla base dei seguenti criteri:
- Ordine di arrivo dell'iscrizione