

Euphemia mette le 'soft skill' al centro della formazione

notizia pubblicata **09 Marzo 2021** alle ore **10:00** nella categoria **Formazione**



Un corso di formazione professionale personalizzato, per supportare i Personal Voyager nel compito di gestire le relazioni con i clienti in un momento delicato per il mondo del turismo: è l'ultima iniziativa messa in campo da Euphemia in vista di una stagione che, ci si augura, possa segnare l'inizio della ripresa.

Il progetto è stato sviluppato in collaborazione con Hospite, società di formazione specializzata nell'ospitalità e nel turismo, e si concentra su un insieme di soft skill diventate ormai imprescindibili per l'adv, a cominciare dalla capacità di entrare in empatia con il cliente e instaurare una comunicazione efficace e di valore.

L'obiettivo di questo corso è fornire un bagaglio di competenze fondamentali per i Personal Voyager, alle prese con clienti sospesi tra la voglia di viaggiare, che è rimasta sempre altissima, e un profondo bisogno di certezze e rassicurazione. Del resto, se il vantaggio garantito dalla filiera del turismo organizzato sarà proprio la sicurezza e l'affidabilità delle soluzioni di viaggio proposte, altrettanto importante sarà, per gli operatori a contatto con il pubblico, essere in grado di trasmettere gli stessi valori attraverso la comunicazione, prestando attenzione anche agli aspetti non verbali.

Il corso, gestito da Michele Prete e Nicola Bolzan, entrambi trainer con una lunga esperienza formativa sul campo, si svolgerà online tra marzo e aprile e prevede una serie di attività sviluppate ad hoc per i consulenti di viaggio, compresi role playing e coaching on the job.

“Questo corso si inserisce nell'ambito del grande impegno di Lab Travel Group verso la formazione

continua dei consulenti di viaggio, grazie al coinvolgimento di diversi reparti interni: prodotto, biglietteria, marketing, comunicazione e social media, solo per fare alcuni esempi. Adottiamo un approccio personalizzato per ogni Personal Voyager, perché i nostri consulenti sono professionisti già affermati con anni di esperienza alle spalle. Quando entrano in Euphemia analizziamo le loro peculiarità e lavoriamo insieme puntando su ciò che li caratterizza, per esaltare i loro punti di forza e dare valore alla specifica individualità di ciascuno”, ha detto Marta Barroero, responsabile Comunicazione Lab Travel Group.