

Fidelizziamo i nostri escursionisti

GESTIONE DEI GRUPPI

Approfondimenti sulle tecniche di comunicazione e gestione dei gruppi

Programma

➤ **SCREENING**

Come riuscire ad individuare, in maniera intuitiva, le reali motivazioni e le reali competenze degli utenti in fase di iscrizione.

➤ **RACCONTO DI SE**

Cosa si nasconde dietro la comunicazione verbale, non verbale e paraverbale. Approfondimenti tecnico pratici sull'acquisizione delle informazioni del cliente in fase di briefing e identificazione delle caratteristiche del gruppo.

➤ **L'ORGANIZZAZIONE**

Screening comportamentale per poter gestire al meglio le informazioni ricevute durante il colloquio con il gruppo al fine di prevenire i disagi personali.

➤ **IL GRUPPO**

Lavoro esperienziale sul gruppo.

Riconoscere gli elementi caratterizzanti del gruppo ed approccio corretto al gruppo.

➤ **PREVENIRE**

Comunicazione empatica per l'escursionista in caso di disagio. Come poter entrare in connessione con l'utente e saper riconoscerne le aspettative dei singoli partecipanti in maniera da dare una risposta adeguata alla domanda.

➤ **PRIMA DELL'ESCURSIONE**

Cosa e come comunicare perché gli iscritti possano già avere fiducia nella GAE.



- **GESTIONE DEL GRUPPO IN MARCIA**
Approfondimenti e spazio aperto di confronto sulle “Tecniche di Comunicazione” per mantenere unito il gruppo.
- **GESTIONE DELL’IMPREVISTO**
Cosa e come comunicare in caso di disagio imprevisto. L’importanza della diminuzione della discrepanza tra ciò che si dice e ciò che si fa per trasmettere sicurezza all’utente in difficoltà.

Docenti

Francesca Giangiacomo: Counsellor Professionista Umanistico ed Aziendale, specializzata in Bilancio Delle Competenze e Esperto di Espressione Creativa ed Arti Terapie.

Renato Palmieri: Istruttore di Sopravvivenza, Istruttore e Soccorritore Parchi Avventura, GAE. Precedentemente Direttore di Società di selezione e formazione risorse umane nel settore dei servizi turistici.

Dove e quando

Sabato 11 Maggio 2019

dalle ore 09:00 alle ore 12:30 – pranzo – dalle ore 16:00 alle ore 19:00

Domenica 12 Maggio 2019

Dalle ore 09:30 alle ore 12:30 – pranzo – dalle ore 15:00 alle ore 17:00

Presso l’Ostello “Il Rifugio dei Sanniti” (www.rifugiodeisanniti.it) a Borrello (CH).

Esperienza formativa a numero chiuso: minimo 8 massimo 15 partecipanti.

Progetto 0169-1C-19 approvato da AIGAE.

Costo per GAE € 110,00

Informazioni e iscrizioni: info@italiadventure.it – Renato Palmieri 3489735316

