

VERSO  
MILANO  
CORTINA  
2026

CORSI GRATUITI PER TITOLARI, SOCI,  
COLLABORATORI FAMILIARI  
E LAVORATORI DIPENDENTI

ente bilaterale



ente DEL turismo  
DEL veronese

## Perché scegliere l'Ente Bilaterale?

Perché siamo il sostegno per aziende e lavoratori  
previsto dal CCNL del Terziario, Distribuzione e Servizi  
e dal CCNL del Turismo e Pubblici Esercizi.

Versando una piccola quota puoi avere formazione  
gratuita, contributi economici ed altri aiuti.



## **I VALORI DELL'ENTE BILATERALE**

*Crescita professionale e occupabilità dei lavoratori*  
*Innovazione e sviluppo dell'impresa*  
*Attenzione e rispetto per la persona*  
*Sicurezza sul lavoro*

**L'ENTE BILATERALE SI RIVOLGE A TUTTE  
LE ATTIVITÀ DEL TERZIARIO, DEI SERVIZI  
E DEL TURISMO DELLA PROVINCIA DI VERONA**

### **L'ATTIVITÀ DELL'ENTE COMPRENDE:**

Erogazione contributi a favore dei lavoratori  
Incentivi rivolti alle imprese  
Formazione e aggiornamento per lavoratori e datori di lavoro  
Seminari e convegni  
Predisposizione Piano Formativo Individuale Apprendisti  
Incontro domanda e offerta di lavoro  
Studi e ricerche di settore  
Organismo paritetico per la sicurezza sul lavoro  
RLST  
Commissione Paritetica Territoriale  
Commissione Conciliazione

# SOMMARIO

## 3 MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

## 4 INFORMAZIONI E CONTATTI

## 5 CALENDARIO DEI CORSI MESE PER MESE

### AREA LINGUE STRANIERE PER IL TURISMO

- 9 Inglese base/intermedio - *Verona*
- 27 Inglese intermedio - *Garda*
- 10 Inglese base - *Peschiera del Garda*
- 9 Tedesco base/intermedio - *Verona*
- 10 Tedesco base - *Affi*
- 20 Tedesco intermedio - *Garda*
- 27 Tedesco base - *Malcesine*
- 21 Russo base - *Affi*

### HOUSEKEEPING

- 13 Housekeeping manager - *Verona*
- 18 Housekeeping manager - *Torri del Benaco*

### ACCOGLIENZA E ACCESSIBILITÀ

- 12 Albergo accessibile: opportunità da cogliere ed errori da evitare - *Verona*
- 15 La gestione del reclamo - *Verona*
- 24 Albergo accessibile: i turisti con disabilità e l'accesso digitale - *Affi*
- 30 Accogliere i turisti stranieri: bon-ton e savoir-faire internazionale - *Verona*

### SOSTENIBILITÀ

- 16 Albergo sostenibile. Corso introduttivo - *Verona*
- 29 Albergo sostenibile. Certificare la sostenibilità per il riconoscimento globale - *Affi*

### AREA COMMERCIALE

- 14 Marketing tattico per la ristorazione - *Verona*
- 19 Revenue management. La gestione della tariffa dinamica - *Verona*
- 26 Food cost e menu engineering - *Affi*

### BAR

- 22 Caffetteria base - *Verona*
- 25 Coffee tender e Latte Art - *Peschiera del Garda*

## 31 LINK PER L'ISCRIZIONE

## MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Per prenotare un corso si deve accedere al sito [www.entebilaterale.vr.it](http://www.entebilaterale.vr.it), alla pagina **FORMAZIONE** e seguire le istruzioni

- **Tutti i corsi sono gratuiti per titolari, soci, collaboratori familiari e lavoratori dipendenti.**
- La prenotazione si intende accolta solo al ricevimento della conferma di iscrizione.
- È obbligatorio rispondere all'email di conferma nei tempi richiesti, anche in caso di rinuncia.
- I corsi in programma vengono confermati al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti.
- È possibile prenotarsi fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Per i corsi di lingue straniere: è possibile frequentare al massimo due corsi della stessa lingua e un corso Business. Si invita a non fare prenotazione se già usufruito, nelle sessioni passate, di queste opportunità.

## COME SI PRENOTA UN CORSO

- Scegli l'Area Formativa
- Seleziona l'edizione del corso che ti interessa
- Inserisci il Codice Fiscale dell'azienda
- Compila i dati del partecipante e del referente aziendale  
***N.B. Indica come "referente aziendale" la persona a cui deve arrivare la conferma di iscrizione.***

## REGOLAMENTO GENERALE

- I corsi sono riservati alle aziende e ai loro dipendenti che risultino in regola con i versamenti dei contributi dovuti all'Ente Bilaterale alla data del corso. Sono richiesti 3 mesi di versamenti per il settore Turismo.
- Nel caso di più persone, appartenenti alla stessa azienda, prenotate per il medesimo corso, l'Ente Bilaterale si riserva di inserirne solo una parte per lasciare spazio ad altre aziende.
- Chi non si presenta alla prima lezione è automaticamente escluso dal corso.

## MODALITÀ DI SVOLGIMENTO E ATTESTATI

- In caso di necessità l'organizzazione si riserva di modificare modalità di svolgimento e periodo, previa pubblicazione sul sito.
- Per ottenere l'attestato di frequenza bisogna aver frequentato almeno l'80% del monte ore totale.

**PER INFORMAZIONI E CONTATTI:  
ENTE BILATERALE DEL COMMERCIO E DEI SERVIZI  
DELLA PROVINCIA DI VERONA  
ENTE BILATERALE DEL TURISMO DEL VERONESE**

Via Sommacampagna 63/H - 37137 Verona

Via San Bernardo, 137 - 37016 Garda

tel. 045.8621836

tel. 045.8626256

 351 68 44 031

*[corsi@entebilaterale.vr.it](mailto:corsi@entebilaterale.vr.it)*

*[www.entebilaterale.vr.it](http://www.entebilaterale.vr.it)*

**SEGUICI SUI NOSTRI SOCIAL**





# CALENDARIO 2024-2025

# CORSI PRENOTABILI DAL 26 AGOSTO

## CORSI DI OTTOBRE 2024

CORSO	ORE	SEDE	GIORNO	DATE	ORARIO
Tedesco - base/intermedio	20	Verona	lunedì e mercoledì	dal 14/10/2024 al 13/11/2024	15.00-17.00
Inglese - base/intermedio	20	Verona	martedì e giovedì	dal 15/10/2024 al 14/11/2024	15.00-17.00
Inglese base	20	Peschiera del Garda	martedì e giovedì	dal 17/10/2024 al 19/11/2024	15.00-17.00
Tedesco base	20	Affi	martedì e giovedì	dal 24/10/2024 al 19/11/2024	09.00-11.30

## CORSI DI NOVEMBRE 2024

CORSO	ORE	SEDE	GIORNO	DATE	ORARIO
Albergo accessibile: opportunità da cogliere ed errori da evitare	4	Verona	mercoledì	06/11/2024	09.00-13.00
Housekeeping manager	16	Verona	lunedì e martedì	11/11/2024 12/11/2024	09.00-18.00
Marketing tattico per la ristorazione	6	Verona	lunedì	18/11/2024 25/11/2024	15.00-18.00
La gestione del reclamo	8	Verona	lunedì e venerdì	18/11/2024 22/11/2024	09.00-13.00
Albergo sostenibile: Corso introduttivo	4	Verona	martedì	26/11/2024	09.00-13.00

# CORSI PRENOTABILI DAL 25 NOVEMBRE

## CORSI DI GENNAIO 2025

CORSO	ORE	SEDE	GIORNO	DATE	ORARIO
Housekeeping manager	16	Torri del Benaco	giovedì e venerdì	dal 09/01/2025 al 10/01/2025	09.00-18.00
Revenue management: la gestione della tariffa dinamica	16	Verona	lunedì	13/01/2025 20/01/2025	09.00-18.00
Tedesco intermedio	20	Garda	martedì e giovedì	dal 21/01/2025 al 20/02/2025	09.00-11.00
Russo base	20	Affi	lunedì e mercoledì	dal 27/01/2025 al 03/03/2025	09.00-11.00
Caffetteria base	9	Verona Istituto Stimmatini	da definire	da definire	15.00-18.00

## CORSI DI FEBBRAIO 2025

CORSO	ORE	SEDE	GIORNO	DATE	ORARIO
Albergo accessibile: i turisti con disabilità e l'accessibilità digitale	8	Affi	giovedì	06/02/2025 20/02/2025	09.00-13.00
Coffee tender e Latte Art	16	Peschiera del Garda	sabato e domenica	08/02/2025 09/02/2025	09.00-18.00
Food cost e menu engineering	8	Affi	lunedì e martedì	10/02/2025 11/02/2025	09.00-13.00
Tedesco base	20	Malcesine	martedì e giovedì	11/02/2025 13/03/2025	15.00-17.00
Inglese intermedio	20	Garda	lunedì e mercoledì	17/02/2025 19/03/2025	09.00-11.00

## CORSI DI MARZO 2025

CORSO	ORE	SEDE	GIORNO	DATE	ORARIO
Albergo sostenibile. Certificare la sostenibilità per un riconoscimento globale	8	Affi	martedì	11/03/2025 18/03/2025	09.00-13.00
Accogliere i turisti stranieri: bon-ton e savoir fair internazionale	8	Verona	lunedì	03/03/2025	09.00-18.00



CORSI  
**OTTOBRE**  
**2024**

# TEDESCO BASE-INTERMEDIO

CON TEST PRELIMINARE

**DESTINATARI:** camerieri, direttori di sala ed addetti all'accoglienza in hotel

**DURATA:** 20 ORE

**CALENDARIO:** 14/10, 16/10, 21/10, 23/10, 28/10, 30/10, 04/11, 06/11, 11/11, 13/11

**GIORNI E ORARI:** lunedì e mercoledì 15.00-17.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTE:** Inlingua

Il corso permette di acquisire strumenti e competenze linguistiche per l'accoglienza dei turisti in lingua tedesca. In base ai risultati del test preliminare verrà definito il livello del gruppo in partenza secondo un criterio di maggioranza ed omogeneità.

- *Accoglienza del cliente in albergo/ristorante*
- *Gestione di richieste, lamenti, pagamenti, informazioni*
- *Indicazioni stradali*
- *Simulazioni di conversazioni*

# INGLESE BASE-INTERMEDIO

CON TEST PRELIMINARE

**DESTINATARI:** camerieri, direttori di sala ed addetti all'accoglienza in hotel

**DURATA:** 20 ORE

**CALENDARIO:** 15/10, 17/10, 22/10, 24/10, 29/10, 31/10, 05/11, 07/11, 12/11, 14/11

**GIORNI E ORARI:** martedì e giovedì 15.00-17.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTE:** Inlingua

Il corso permette di acquisire strumenti e competenze linguistiche di base per l'accoglienza dei turisti in lingua inglese. In base ai risultati del test preliminare verrà definito il livello del gruppo in partenza secondo un criterio di maggioranza ed omogeneità.

- *Accoglienza del cliente in albergo/ristorante*
- *Gestione di richieste, lamenti, pagamenti, informazioni*
- *Indicazioni stradali*
- *Simulazioni di conversazioni*

# INGLESE BASE

CON TEST PRELIMINARE

**DESTINATARI:** camerieri, direttori di sala ed addetti all'accoglienza in hotel

**DURATA:** 20 ORE

**CALENDARIO:** 17/10, 22/10, 24/10, 29/10, 31/10, 05/11, 07/11, 12/11, 14/11, 19/11

**GIORNI E ORARI:** martedì e giovedì 15.00-17.00

**SEDE:** Peschiera del Garda

**DOCENTE:** Inlingua

Il corso permette di acquisire strumenti e competenze linguistiche per l'accoglienza dei turisti in lingua inglese. Il corso partirà con un livello base.

- *Accoglienza del cliente in albergo/ristorante*
- *Gestione di richieste, lamentele, pagamenti, informazioni*
- *Indicazioni stradali*
- *Simulazioni di conversazioni*

# TEDESCO BASE

CON TEST PRELIMINARE

**DESTINATARI:** camerieri, direttori di sala ed addetti all'accoglienza in hotel

**DURATA:** 20 ORE

**CALENDARIO:** 24/10, 29/10, 31/10, 05/11, 07/11, 12/11, 14/11, 19/11

**GIORNI E ORARI:** martedì e giovedì 09.00-11.30

**SEDE:** Affi

**DOCENTE:** Silvia Allegri

Il corso permette di acquisire strumenti e competenze linguistiche per l'accoglienza dei turisti in lingua tedesca. Il corso partirà con un livello base.

- *Accoglienza del cliente in albergo/ristorante*
- *Gestione di richieste, lamentele, pagamenti, informazioni*
- *Indicazioni stradali*
- *Simulazioni di conversazioni*



CORSI  
**NOVEMBRE**  
**2024**

# ALBERGO ACCESSIBILE

## OPPORTUNITÀ DA COGLIERE ED ERRORI DA EVITARE

**DESTINATARI:** titolari, direttori, addetti alla reception in albergo

**DURATA:** 4 ORE

**CALENDARIO:** 06/11

**GIORNI E ORARI:** mercoledì 09.00-13.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTI:** Fabio Lotti e Marco Andreoli

Il corso fornisce strumenti professionali per costruire servizi turistici accessibili a tutti. È composto da esperienze formative di carattere teorico-pratico che hanno l'obiettivo di far conoscere ai corsisti i bisogni delle persone con disabilità, in modo che possano acquisire strumenti professionali per l'accoglienza.

- *Chi sono i turisti con disabilità: come gestire consapevolmente questa clientela evitando stereotipi e pregiudizi*
- *Il linguaggio corretto da utilizzare: come evitare gaffe con la clientela e sui social*
- *Che cos'è l'accessibilità e perché è un'opportunità*
- *Cosa sono le barriere architettoniche e percettive*
- *Destinazioni accessibili: casi studio per l'effetto emulazione*
- *Buone prassi di accoglienza dei turisti con disabilità*



# HOUSEKEEPING MANAGER

**DESTINATARI:** addetti e addette alle camere in hotel, governanti

**DURATA:** 16 ORE

**CALENDARIO:** 11/11, 12/11

**GIORNI E ORARI:** lunedì e martedì 09.00-18.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTE:** Mariagrazia Premi

L'area housekeeping rappresenta il cuore pulsante di un hotel: dal piccolo albergo a gestione familiare fino al grande hotel di catena, la figura della governante gioca un ruolo fondamentale nel giudizio e nella soddisfazione degli Ospiti.

In questo corso si imparano nuove conoscenze, metodi e tecniche innovative che miglioreranno la qualità del tuo lavoro e ti aiuteranno a svolgere con efficienza tutte le mansioni richieste in qualsiasi contesto e dimensione aziendale.

- *Introduzione della figura dell'housekeeping manager: il ruolo, le caratteristiche, gli atteggiamenti e le mansioni*
- *Qual è il protocollo di una governante*
- *Effettuare un controllo efficiente delle camere*
- *Gestire il personale*
- *Gestire la comunicazione con la direzione e il ricevimento*
- *Gestire la biancheria*
- *Affrontare eventuali reclami e recensioni negative*
- *Gestire eventuali lamentele, reclami ed inconvenienti*
- *Risolvere i problemi per mancanza di prodotti/materiali/attrezzatura*
- *Rispettare e far rispettare le norme di sicurezza*



# MARKETING TATTICO PER LA RISTORAZIONE

**DESTINATARI:** imprenditori, titolari, addetti comunicazione e marketing

**DURATA:** 6 ORE

**CALENDARIO:** 18/11, 25/11

**GIORNI E ORARI:** lunedì 15.00-18.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTE:** Leonardo Frontani

Un corso per imparare a sviluppare strategie efficaci per promuovere la tua attività di ristorazione, attirare clienti e fidelizzarli, in modo autonomo, senza dipendere per forza o completamente da un professionista esterno.

Ti insegniamo come identificare il tuo pubblico di riferimento, comprendere le sue esigenze e creare messaggi persuasivi che lo coinvolgano, sfruttando al meglio gli strumenti del marketing digitale.

Senza grandi investimenti, se non in termini di tempo, possiamo fare molto anche da soli, muovendoci in una logica "PULL", cioè sviluppando un'offerta che sia guidata dai bisogni del consumatore.

- *8 azioni specifiche da tenere monitorate*
- *Smettere di pensare PUSH ed imparare a pensare PULL*
- *SOCIAL-izzare*
- *Gestire bene il reclamo*
- *Usare recensioni e questionari di gradimento*
- *Imparare a comunicare il miglioramento continuo*
- *Usare le sinergie e gli accessori*
- *Comunicare la Sostenibilità ed il Green Thinking*



# LA GESTIONE DEL RECLAMO

**DESTINATARI:** direttori, addetti all'accoglienza in albergo

**DURATA:** 8 ORE

**CALENDARIO:** 18/11, 22/11

**GIORNI E ORARI:** lunedì e venerdì 09.00-13.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTE:** Fabrizio Mina

La gestione efficace delle lamentele è fondamentale per garantire gli standard e migliorare l'esperienza dei clienti, contribuendo a preservare la reputazione dell'hotel. Il corso consente al personale preposto di allenare le proprie capacità di valutazione delle lamentele e delle tempistiche di gestione, di riconoscere le proprie responsabilità e il punto di vista del cliente, di stimolare la propria capacità di iniziativa, la ricerca di soluzioni e la comprensione delle cause profonde.

Un'esaustiva sessione di role-playing conclude il corso simulando situazioni reali di lamentele attraverso lo scambio di ruoli tra receptionist e ospite.

- *Comprendere l'importanza delle lamentele*
- *Ruolo del linguaggio positivo*
- *Capire il punto di vista del cliente*
- *Trovare soluzioni alternative*
- *Procedure di risoluzione delle lamentele*
- *Comprensione delle cause profonde*
- *Feedback post-risoluzione*
- *Monitoraggio e valutazione*
- *Simulazioni e role-playing*



# ALBERGO SOSTENIBILE

## CORSO INTRODUTTIVO

**DESTINATARI:** titolari, direttori e responsabili di servizio

**DURATA:** 4 ORE

**CALENDARIO:** 26/11

**GIORNI E ORARI:** martedì 09.00-13.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTE:** Stefania Zanuso

L'approccio al viaggiare assume sempre nuove caratteristiche in linea con le nuove abitudini delle persone.

Non è più automatico che il viaggiatore scelga prima la destinazione da raggiungere. Soprattutto il mercato straniero parte dalla scelta della struttura ricettiva, in base a criteri fra i quali la sostenibilità assume sempre un maggiore rilievo.

In questo contesto, l'hotel, l'operatore turistico, le imprese del territorio e della filiera, assumono un ruolo determinante nella creazione dell'esperienza del turista e del viaggiatore e rappresentano il biglietto da visita dell'offerta turistica del territorio.

Il seminario si propone di chiarire l'importanza di integrare un sistema di gestione sostenibile e intende offrire ai partecipanti consigli utili con esempi di pratiche efficaci e misurabili.

- *La sostenibilità nel turismo e la sua importanza*
- *Le scelte sostenibili da adottare nella propria attività turistica*
- *Gli standard e le certificazioni sostenibili nel turismo*
- *Come adottare pratiche sostenibili e comunicarle ai propri clienti*





CORSI  
**GENNAIO**  
**2025**

# HOUSEKEEPING MANAGER

**DESTINATARI:** addetti e addette alle camere in hotel, governanti

**DURATA:** 16 ORE

**CALENDARIO:** 9/01, 10/01

**GIORNI E ORARI:** giovedì e venerdì 09.00-18.00

**SEDE:** Torri del Benaco

**DOCENTE:** Mariagrazia Premi

L'area housekeeping rappresenta il cuore pulsante di un hotel: dal piccolo albergo a gestione familiare fino al grande hotel di catena, la figura della governante gioca un ruolo fondamentale nel giudizio e nella soddisfazione degli Ospiti.

In questo corso si imparano nuove conoscenze, metodi e tecniche innovative che miglioreranno la qualità del tuo lavoro e ti aiuteranno a svolgere con efficienza tutte le mansioni richieste in qualsiasi contesto e dimensione aziendale.

- *Introduzione della figura dell'housekeeping manager: il ruolo, le caratteristiche, gli atteggiamenti e le mansioni*
- *Qual è il protocollo di una governante*
- *Effettuare un controllo efficiente delle camere*
- *Gestire il personale*
- *Gestire la comunicazione con la direzione e il ricevimento*
- *Gestire la biancheria*
- *Affrontare eventuali reclami e recensioni negative*
- *Gestire eventuali lamentele, reclami ed inconvenienti*
- *Risolvere i problemi per mancanza di prodotti/materiali/attrezzatura*
- *Rispettare e far rispettare le norme di sicurezza*



# REVENUE MANAGEMENT

## LA GESTIONE DELLA TARIFFA DINAMICA

**DESTINATARI:** titolari, direttori, addetti amministrazione e area commerciale

**DURATA:** 16 ORE

**CALENDARIO:** 13/01, 20/01

**GIORNI E ORARI:** lunedì 09.00-18.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTE:** Maurizio Galli

Il corso nasce da un'esigenza di mercato sempre più forte. L'obiettivo è l'apprendimento delle logiche della tariffazione dinamica dei vari canali distributivi e delle applicazioni tecniche/pratiche da mettere in atto per vendere al meglio e massimizzare i profitti. La partecipazione al corso consente di apprendere la dinamicità dei vari canali distributivi e monitorare la produzione, analizzando la redditività dei clienti, effettuando un'analisi di mercato e un controllo del benchmark.

- *Presentazione e definizione del mercato turistico alberghiero ed extralberghiero*
- *Introduzione al Revenue Management*
- *Importanza del Revenue Management al giorno d'oggi*
- *Analisi economica per la determinazione del costo fisso e variabile*
- *Leva del prezzo*
- *Dinamicità tariffaria*
- *Vendita sui canali on line*
- *Yield e pianificazione forecast*



# TEDESCO INTERMEDIO

**DESTINATARI:** camerieri, direttori di sala ed addetti all'accoglienza in hotel

**DURATA:** 20 ORE

**CALENDARIO:** 21/01, 23/01, 28/01, 30/01, 04/02, 06/02, 11/02, 13/02, 18/02, 20/02

**GIORNI E ORARI:** martedì e giovedì 09.00-11.00

**SEDE:** Garda

**DOCENTE:** Silvia Allegri

Il corso permette di acquisire strumenti e competenze linguistiche per l'accoglienza dei turisti in lingua tedesca. Il corso partirà con un livello intermedio.

- *Accoglienza del cliente in albergo/ristorante*
- *Gestione di richieste, lamentele, pagamenti, informazioni*
- *Indicazioni stradali*
- *Simulazioni di conversazioni*



# RUSSO BASE

**DESTINATARI:** camerieri, direttori di sala ed addetti all'accoglienza in hotel

**DURATA:** 20 ORE

**CALENDARIO:** 27/01, 29/01, 03/02, 05/02, 12/02, 17/02, 19/02, 24/02, 26/02, 03/03

**GIORNI E ORARI:** lunedì e mercoledì 09.00-11.00

**SEDE:** Affi

**DOCENTE:** Inlingua

Il corso si focalizza sull'insegnamento di frasi e termini essenziali per accogliere e assistere i clienti. Gli studenti impareranno le regole basilari della grammatica ed il vocabolario per poter essere in grado di salutare gli ospiti, fornire indicazioni, e rispondere a domande comuni. Il corso offre anche una panoramica della cultura russa in modo che i partecipanti possano arricchire l'esperienza dei clienti e migliorare la qualità del servizio.

- *Introduzione alle lettere e ai suoni. Saluti*
- *Informazioni personali: domande e risposte di base*
- *In giro per la città: indicazioni, mezzi di trasporto*
- *In hotel: prenotazioni, check-in e check-out, problemi comuni*
- *Al ristorante: ordinare da mangiare e bere, chiedere il conto*
- *Shopping e souvenir*
- *Emergenze: indicazioni per ospedale e farmacia, frasi di emergenza*
- *Cultura e costumi: frasi di cortesia, tradizioni e costumi, differenze culturali*
- *Revisione e pratica*
- *Conversazioni avanzate*



# CAFFETTERIA BASE

**DESTINATARI:** addetti al servizio bar e colazioni

**DURATA:** 9 ORE

**CALENDARIO:** le date verranno pubblicate ad ottobre

**ORARI:** 15.00-18.00

**SEDE:** Istituto Stimmatini Verona

**DOCENTE:** Simone Sartorelli

Il corso è rivolto a coloro che intendono acquisire le conoscenze di base del mondo della caffetteria e agli operatori del settore che vogliono unire alla cultura tradizionale del caffè nuovi stili di servizio e di consumo. Verrà trattato il mondo del caffè di ieri e di oggi, con preparazioni classiche e nuove proposte.

Le lezioni prevedono una parte teorica e una parte di esercitazioni pratiche

## **Il caffè espresso: un mix tra arte - scienza - tecnica**

- *Il caffè, un piacere di sana pianta*
- *Le specie Arabica e Robusta*
- *Le 5 M dell'espresso*
- *La creazione della miscela*
- *Il macinadosatore e la macchina espresso*
- *Come si prepara un espresso perfetto*

## **L'espresso e il cappuccino "Fratelli d'Italia"**

- *Le procedure operative per la chiusura serale e l'apertura del mattino*
- *I parametri per ottenere un espresso perfetto*
- *La ricetta del cappuccino italiano*
- *La mise en place di servizio*

## **I caffè spiritosi**



A close-up photograph of several large, overlapping flower petals in shades of blue, purple, and teal. The petals have a visible vein pattern and are set against a dark background.

**CORSI**  
**FEBBRAIO**  
**2025**

# ALBERGO ACCESSIBILE

## I TURISTI CON DISABILITÀ E L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

**DESTINATARI:** titolari, direttori, addetti all'accoglienza in albergo

**DURATA:** 8 ORE

**CALENDARIO:** 06/02, 20/02

**GIORNI E ORARI:** giovedì 09.00-13.00

**SEDE:** Affi

**DOCENTI:** Fabio Lotti e Marco Andreoli

La prima parte del seminario tratta i diversi tipi di disabilità, gli aspetti da tenere in considerazione e come favorire l'accessibilità. Nella seconda parte esploriamo il mondo dell'accessibilità digitale e come svilupparla, tra norme, barriere invisibili e soluzioni.

### **I turisti con disabilità**

- *I turisti con disabilità visive*
- *I turisti con disabilità motorie*
- *I turisti con disabilità uditive*
- *I turisti con disabilità cognitive/intellettive*

### **L'accessibilità digitale**

- *Cosa sono le barriere digitali 4.0*
- *Le normative vigenti e la riforma del 2025*
- *Come evitare le sanzioni*
- *I rischi connessi all'accessibilità digitale*
- *I test di accessibilità digitale*
- *Come ottenere un Touch Point digitale accessibile*



# COFFEE TENDER E LATTE ART

**DESTINATARI:** addetti al servizio bar

**DURATA:** 16 ORE

**CALENDARIO:** 08/02, 09/02

**GIORNI E ORARI:** sabato e domenica 09.00-18.00

**SEDE:** Peschiera del Garda

**DOCENTE:** Fabio Dotti

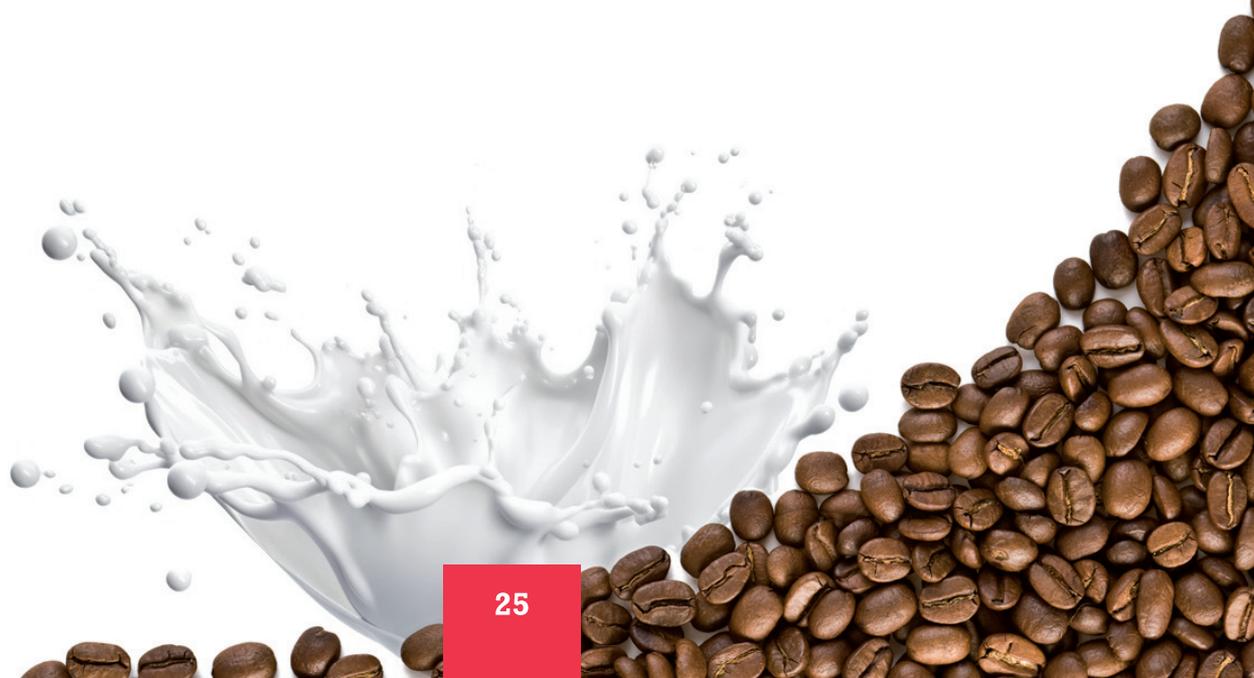
Il bar è una risorsa irrinunciabile per una struttura ricettiva e perché diventi una fonte di guadagno è necessario saper offrire una caffetteria curata e professionale. Impariamo a preparare perfettamente espresso, cappuccini in latte art, a creare un coffee menù esclusivo e tanto altro.

## **Coffee tender**

- *Botanica e lavorazioni del caffè*
- *Il processo di tostatura: chiara, media, scura*
- *Il ruolo del Barista Professionista*
- *L'attrezzatura e il settaggio*
- *Preparazione degli espressi perfetti e servizio*
- *Il latte e il cappuccino tradizionale*
- *Procedure per ottenere uno standard ottimale di servizio*
- *Come costruire un coffee menù accattivante*
- *Coffee drink: il caffè unito ad altri ingredienti alcolici e analcolici*

## **La Latte Art**

- *Come creare il cuore, il tulipano e la foglia*
- *Le ricette della caffetteria codificate*
- *La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'attrezzatura*
- *L'importanza dell'acqua*



# FOOD COST E MENU ENGINEERING

**DESTINATARI:** cuochi, titolari e direttori di ristorante

**DURATA:** 8 ORE

**CALENDARIO:** 10/02, 11/02

**GIORNI E ORARI:** lunedì e martedì 09.00-13.00

**SEDE:** Affi

**DOCENTE:** Diego Pedrotti

Vediamo che cos'è il food cost e perché è così importante per l'azienda, come calcolarlo e come applicarlo, come si prepara una scheda ricetta per il food e per il drink, l'incidenza dei tempi di preparazione e la gestione di sprechi e scarti. Diventa con noi un perfetto ingegnere del tuo menu!

- *Scheda ricetta food e drink: cosa è e a cosa serve*
- *Differenza tra spreco e scarto*
- *Le tipologie di food cost*
- *Differenze tra micro e macro numeri*
- *Come calcolare il food cost*
- *Analizzare ed ingegnerizzare il menu*
- *L'importanza dei processi produttivi*
- *Il controllo del magazzino*



# TEDESCO BASE

**DESTINATARI:** camerieri, direttori di sala ed addetti all'accoglienza in hotel

**DURATA:** 20 ORE

**CALENDARIO:** 11/02, 13/02, 18/02, 20/02, 25/02, 27/02, 04/03, 06/03, 11/03, 13/03

**GIORNI E ORARI:** martedì e giovedì 15.00-17.00

**SEDE:** Malcesine

**DOCENTE:** Silvia Allegri

Il corso permette di acquisire strumenti e competenze linguistiche per l'accoglienza dei turisti in lingua tedesca. Il corso partirà con un livello base.

- *Accoglienza del cliente in albergo/ristorante*
- *Gestione di richieste, lamenti, pagamenti, informazioni*
- *Indicazioni stradali*
- *Simulazioni di conversazioni*

# INGLESE INTERMEDIO

CON TEST PRELIMINARE

**DESTINATARI:** camerieri, direttori di sala ed addetti all'accoglienza in hotel

**DURATA:** 20 ORE

**CALENDARIO:** 17/02, 19/02, 24/02, 26/02, 03/03, 05/03, 10/03, 12/03, 17/03, 19/03

**GIORNI E ORARI:** lunedì e mercoledì 09.00-11.00

**SEDE:** Garda

**DOCENTE:** Inlingua

Il corso permette di acquisire strumenti e competenze linguistiche per l'accoglienza dei turisti in lingua inglese. Il corso partirà con un livello intermedio.

- *Accoglienza del cliente in albergo/ristorante*
- *Gestione di richieste, lamenti, pagamenti, informazioni*
- *Indicazioni stradali*
- *Simulazioni di conversazioni*



CORSI  
**MARZO**  
**2025**

# ALBERGO SOSTENIBILE

CERTIFICARE LA SOSTENIBILITÀ  
PER UN RICONOSCIMENTO GLOBALE

**DESTINATARI:** direttori e responsabili di servizio

**DURATA:** 8 ORE

**CALENDARIO:** 11/03, 18/03

**GIORNI E ORARI:** martedì 09.00-13.00

**SEDE:** Affi

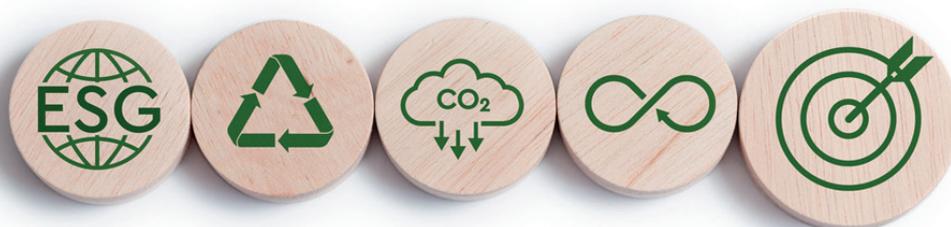
**DOCENTE:** Stefania Zanuso

Le certificazioni di sostenibilità rappresentano uno strumento fondamentale per le imprese turistiche che desiderano migliorare le proprie prestazioni ambientali, sociali ed economiche.

Esse non solo aumentano la credibilità e la reputazione dell'impresa, ma offrono anche vantaggi tangibili in termini di efficienza operativa, riduzione dei rischi e accesso a nuovi mercati.

In un contesto in cui la sostenibilità diventa sempre più cruciale, le certificazioni aiutano le imprese a rispondere in modo efficace alle aspettative dei consumatori e alle sfide globali.

- *Credibilità e reputazione*
- *Efficienza operativa e riduzione dei costi*
- *Conformità e riduzione dei rischi*
- *Impatto ambientale e sociale positivo*
- *Valorizzazione del brand*



# ACCOGLIERE I TURISTI STRANIERI

BON-TON E SAVOIR-FAIRE INTERNAZIONALE

**DESTINATARI:** addetti alla reception in albergo

**DURATA:** 8 ORE

**CALENDARIO:** 03/03

**GIORNI E ORARI:** lunedì 09.00-18.00

**SEDE:** Verona

**DOCENTE:** Luigi Pellegrini

L'obiettivo del corso è formare i partecipanti sulle tecniche di accoglienza e gestione della clientela straniera, promuovendo un approccio empatico che valorizzi ogni ospite, migliorando la comunicazione interculturale e persuasiva.

Inoltre, si mira a migliorare i rapporti interni tra collaboratori per garantire un'esperienza calda e positiva dall'arrivo al check-out, facendo sentire ogni ospite accolto, ascoltato e apprezzato, in un ambiente armonioso e professionale.

- *L'arte dell'accoglienza e gestione del cliente all'arrivo*
- *Assistenza alla clientela durante il soggiorno*
- *La gestione del check-out: approccio e metodologie per il successo*
- *Strategie di comunicazione efficace*
- *Il potere della prima impressione*
- *La comunicazione interculturale: metodologie e tecniche per un approccio vincente*
- *Le regole della comunicazione persuasiva*
- *L'ascolto attivo nelle relazioni*
- *Il linguaggio del corpo e correzione degli errori più comuni*
- *Il potere delle parole: guida all'uso del vocabolario corretto*
- *Customer satisfaction: dalla teoria alla pratica*



**PER PRENOTARE CLICCA QUI**  
<https://www.entebilaterale.vr.it/formazione>

Per essere aggiornato sulle date di pubblicazione dei corsi  
**ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER**  
<https://www.entebilaterale.vr.it/contatti>

**SCRIVICI SU WHATSAPP**



**351 68 44 031**

