



FORMA ZIONE CONTINUA

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

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

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Per prenotare un corso si deve accedere al sito www.entebilaterale.vr.it, alla pagina **FORMAZIONE** e seguire le istruzioni

- **Tutti i corsi sono gratuiti per titolari, soci, collaboratori familiari e lavoratori dipendenti.**
- Le date, le modalità di svolgimento e le sedi dei corsi vengono pubblicate sul sito di mese in mese.
- 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.

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. Indicare 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 6 mesi di versamenti per il settore Commercio e Servizi e 3 mesi per il settore Turismo.***
- Alla Formazione per addetti al settore alimentare e alla Formazione ai sensi dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 (Formazione lavoratori, Formazione preposti, Formazione dirigenti e relativi aggiornamenti) possono partecipare anche i neoassunti.
- I lavoratori stagionali possono partecipare ai corsi, purché risultino già assunti il primo giorno del corso.
- 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.

- L'azienda garantisce che i lavoratori prenotati abbiano i requisiti psicofisici e tecnici per svolgere il ruolo oggetto del corso e per frequentare il corso.
- Le signore in stato di gravidanza non possono frequentare corsi che prevedano una prova pratica (Primo soccorso, BLSA A, Prevenzione incendi, Carrelli elevatori, Gru su autocarro, Piattaforme da lavoro elevabili, Lavoro in quota e relativi aggiornamenti).
- Ai partecipanti è richiesta la CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA.
- Per ottenere l'attestato è obbligatoria la frequenza a tutte le ore previste dal corso.
- Chi non si presenta alla prima lezione è automaticamente escluso dal corso.
- **Formazione in materia di salute e sicurezza:** l'azienda si assume la responsabilità della scelta dei corsi, delle relative scadenze e della loro coerenza con il percorso formativo dei lavoratori. L'azienda è responsabile dell'identità delle persone che si presentano al corso.
- **Formazione continua:** è possibile prenotarsi ad un massimo di 4 corsi nell'arco dell'anno. Le prenotazioni eccedenti non verranno accolte.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

- I corsi si svolgono alcuni in teleformazione ed altri in aula.
- Per *i corsi in teleformazione*, ogni partecipante deve avere **un pc o un tablet** con webcam, microfono e una linea affidabile e veloce. Si prega di prendere visione sul sito del Regolamento per i corsi in teleformazione.
- In caso di necessità l'organizzazione si riserva di modificare modalità di svolgimento e periodo, previa pubblicazione sul sito.

ATTESTATI DI PARTECIPAZIONE

- **Formazione in materia di salute e sicurezza:** per ottenere l'attestato è obbligatoria la frequenza a tutte le ore previste dal corso.
- **Formazione continua:** per ottenere l'attestato di frequenza bisogna aver frequentato almeno l'80% del monte ore totale.

SPECIALE TURISMO

ALBERGHI - RISTORANTI - BAR

Tedesco base per il Turismo

DESTINATARI: Il corso è aperto a tutti. In base ai risultati del test preliminare verrà definito il livello dei gruppi in partenza, secondo un criterio di maggioranza ed omogeneità.

DURATA: 24 ORE

PERIODO: gennaio/febbraio

DOCENTE: Silvia Allegri

ORARIO: 15.00-17.00

SEDE/MODALITÀ DI SVOLGIMENTO: Affi

Inglese per il Turismo

DESTINATARI: Il corso è aperto a tutti. In base ai risultati del test preliminare verrà definito il livello dei gruppi in partenza, secondo un criterio di maggioranza ed omogeneità.

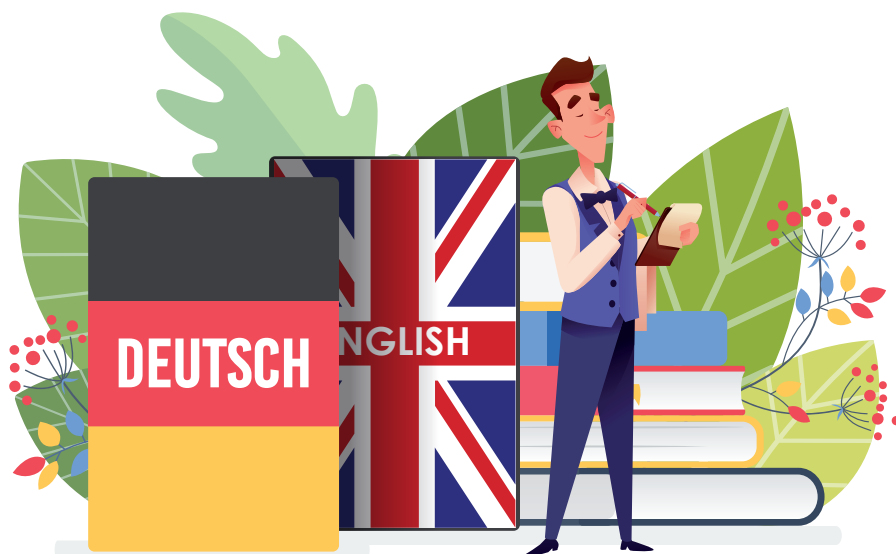
DURATA: 20 ORE

PERIODO: gennaio/febbraio

DOCENTE: Charles Tinsley

ORARIO: 15.00-17.00

SEDE/MODALITÀ DI SVOLGIMENTO: Malcesine



Up selling e cross selling al ristorante

DESTINATARI: addetti al servizio sala

DURATA: 8 ORE

PERIODO: febbraio

DOCENTE: Diego Pedrotti

ORARIO: 09.00-13.00

Ogni cliente rappresenta un'opportunità per proporre prodotti e servizi complementari con l'obiettivo di vendere meglio e di più aumentando al contempo il grado di soddisfazione e la fidelizzazione, anche al ristorante.

Per riuscire nell'intento è necessario adottare verso il cliente un corretto approccio, utilizzare le parole giuste ed individuare il momento giusto per farlo.

In questo corso verranno illustrate le modalità per comprendere le esigenze dei clienti, quali atteggiamenti tenere per predisporre una maggior propensione alla spesa migliorando al contempo la "user-experience" e i ricavi del ristorante.

- *L'accoglienza*
- *L'importanza del fattore umano*
- *L'importanza dei processi produttivi*
- *Tecniche di comunicazione efficace per la vendita*
- *La comunicazione con i reparti*
- *La gestione delle diverse tipologie di clientela e problem solving*
- *Come creare un team coeso che sappia vendere al meglio*
- *Up selling e cross selling applicato alla sala*

SEDE/MODALITÀ DI SVOLGIMENTO: Affi

Verso Milano-Cortina 2026. Accogliere i turisti cinesi

DESTINATARI: addetti all'accoglienza in hotel

DURATA: 3 ORE

PERIODO: febbraio

DOCENTE: Luca Qiu

ORARIO: 09.00-12.00

Il seminario si propone l'obiettivo di chiarire le dimensioni e le potenzialità del mercato cinese e intende offrire consigli utili agli operatori turistici per la gestione dell'ospitalità e dell'accoglienza di persone appartenenti alla cultura cinese.

- *Principali trend del mercato turistico cinese*
- *Negoziazione e contrattazione con i cinesi*
- *Abitudini e aspettative dei turisti cinesi*
- *Offrire una ospitalità "chinese friendly"*
- *Standard di servizio richiesti dai turisti cinesi*
- *Le parole dell'accoglienza*

SEDE/MODALITÀ DI SVOLGIMENTO: Verona



Caffetteria: l'espresso perfetto e la choco art

DESTINATARI: addetti al servizio bar

DURATA: 16 ORE

PERIODO: febbraio

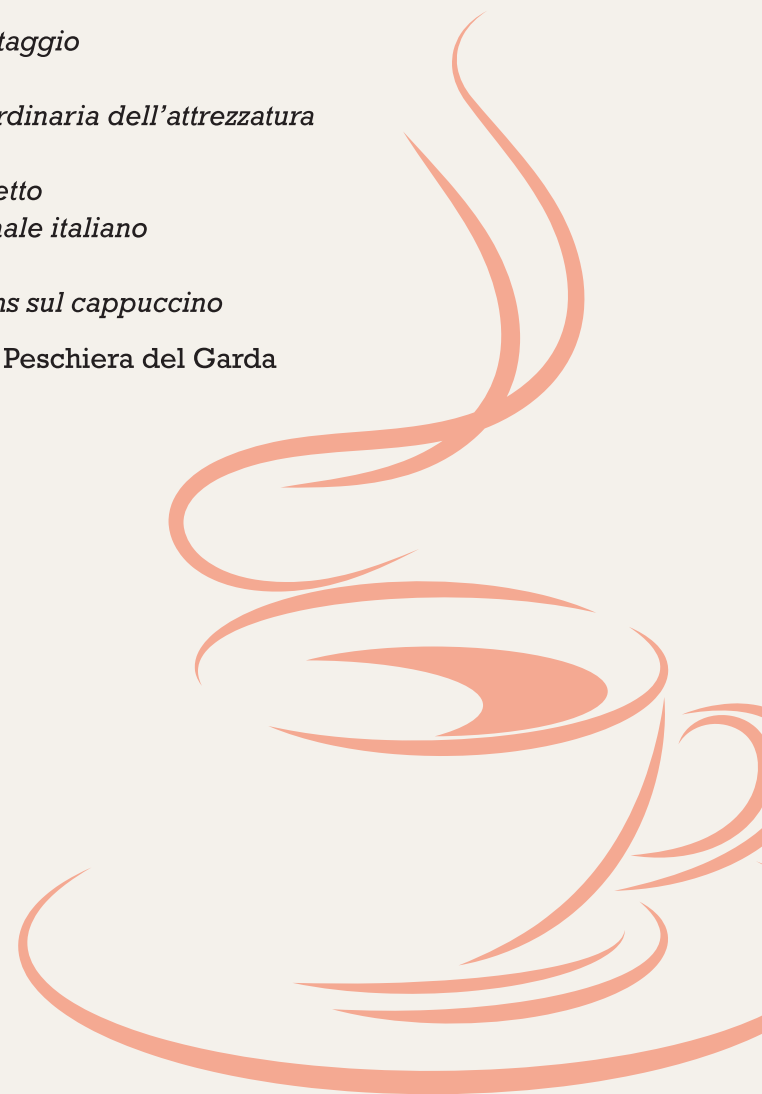
DOCENTE: Fabio Dotti

ORARIO: 09.00-13.00 e 14.00-18.00

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. L'obiettivo del corso sarà l'apprendimento delle tecniche di preparazione del caffè per preparare perfettamente espresso, cappuccini, latte macchiato e tanto altro. Grazie a questo corso teorico e pratico si potranno acquisire le conoscenze necessarie per far la differenza in relazione alle tendenze attuali.

- *La botanica del caffè: differenze tra Arabica e Robusta*
- *Le lavorazioni del caffè: Naturale, Lavato, Semi Lavato*
- *Il processo di tostatura: chiara, media, scura*
- *La decaffeinizzazione*
- *L'attrezzatura professionale e il settaggio*
- *Espressi perfetti e servizio*
- *La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'attrezzatura*
- *L'importanza dell'acqua*
- *Le cinque "L" del cappuccino perfetto*
- *La ricetta del cappuccino tradizionale italiano*
- *La mise en place di servizio*
- *La choco art: come creare i patterns sul cappuccino*

SEDE/MODALITÀ DI SVOLGIMENTO: Peschiera del Garda



Aperitivi alcolici e analcolici

DESTINATARI: addetti al servizio bar

DURATA: 9 ORE

PERIODO: febbraio

DOCENTE: Simone Sartorelli

ORARIO: 15.00-18.00

Un corso rivolto a coloro che intendono acquisire o approfondire le conoscenze dell'happy hour, curando anche la presentazione estetica con la realizzazione di creazioni di frutta e verdura per guarnire in modo accattivante ogni bicchiere. L'obiettivo è quello di imparare a realizzare i cocktail alcolici e analcolici più richiesti e di scoprire le novità del momento. Il corso prevede esercitazioni pratiche.

- *L'attrezzatura necessaria*
- *Tecniche di preparazione*
- *Virgin, Sparkling*
- *I pestati alcolici*
- *Aperitivi alcolici nuove proposte*
- *Decorazioni con la frutta*
- *Gli aperitivi analcolici (pre dinner, long drink, after dinner,...)*
- *I pestati analcolici*
- *Centrifugati, smoothies e frullati*
- *Decorazioni con frutta e verdura*

SEDE/MODALITÀ DI SVOLGIMENTO: Istituto Stigmatini Verona



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 - 37036 Garda

tel. 045.8621836

tel. 045.8626256

corsi@entebilaterale.vr.it

www.entebilaterale.vr.it



