



COMUNE DI SAN CASCIANO DEI BAGNI

Piazza della Repubblica, 4
53040 San Casciano dei Bagni (SI)

Carissimi Operatori del Comune di San Casciano dei Bagni,

come sapete, in un evolversi continuo dei flussi turistici che tocca anche il nostro territorio, questa Amministrazione Comunale, grazie ad un finanziamento della Regione Toscana, ha ritenuto opportuno dare la possibilità di nuovi strumenti di lavoro a tutte le attività, anche in relazione al futuro economico e sociale legato alle scoperte archeologiche.

*Così, nell'ambito del progetto volto alla rivitalizzazione dell'offerta commerciale e turistica del nostro comune che abbiamo chiamato **"San Casciano Ritrovata. Una comunità che progetta il futuro"**, lanceremo prima dell'estate una **nuova veste grafica del nostro sito di promozione turistica** www.sancascianoliving.it e dei relativi canali social che nasce dagli incontri partecipativi svolti nel 2024 e ai quali molti di voi hanno aderito.*

*La nuova comunicazione, come emerso dagli incontri, **vi riguarderà da vicino** e per questo nel prossimo periodo **verrete contattati da professionisti con cui stiamo collaborando**, per realizzare delle immagini che possano poi raccontare il territorio direttamente attraverso le vostre attività.*

*Sempre destinato a voi e ai vostri dipendenti che intenderete far partecipare, partirà mercoledì 12 marzo, il **percorso formativo "Patentino dell'Ospitalità"**. Si tratta una serie di incontri di formazione che affronteranno tematiche fondamentali per migliorare l'accoglienza turistica, la gestione delle attività e le relative competenze.*

I corsi saranno tenuti da professionisti del settore e di seguito trovate il programma dettagliato.

Al fine di organizzare al meglio le attività vi chiediamo gentilmente di iscrivervi tramite il link allegato alla mail.

***Le lezioni si terranno al Teatro dei Georgofili Accalorati a San Casciano dei Bagni nelle date indicate di seguito**, date che potranno subire variazioni sulla base della disponibilità dei partecipanti.*

Tutti i corsi sono gratuiti grazie a Regione Toscana, Amministrazione Comunale e CNA e, come potete ben immaginare questa è un'importante occasione di crescita della nostra comunità e della nostra rete di accoglienza.

Agnese Carletti
Sindaco

☎ 338 1532972 ✉ sindaco@comune.sancascianodeibagni.si.it



COMUNE DI SAN CASCIANO DEI BAGNI

Piazza della Repubblica, 4
53040 San Casciano dei Bagni (SI)

Confidiamo quindi in una vostra numerosa partecipazione.

*Ringraziandovi per l'attenzione e per il vostro quotidiano lavoro,
porgiamo cordiali saluti.*

San Casciano dei Bagni, 03/03/2025

La Consigliera delegata al Turismo

Federica Damiani

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Federica Damiani'.

La Sindaca

Agnese Carletti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Agnese Carletti'.

Agnese Carletti
Sindaco

☎ 338 1532972 ✉ sindaco@comune.sancascianodeibagni.si.it



COMUNE DI SAN CASCIANO DEI BAGNI

Piazza della Repubblica, 4
53040 San Casciano dei Bagni (SI)

Patentino dell'Ospitalità

San Casciano dei Bagni

A cura di EUROBIC – Gruppo CNA

Calendario incontri

- Mercoledì 12 marzo – Dalle 14.00 alle 17.00 – Formazione
- Mercoledì 19 marzo – Dalle 14.00 alle 17.00 – Formazione
- Giovedì 27 marzo – Dalle 14.00 alle 17.00 – Living Lab **(a cura di Strada del Vino Nobile e dei Sapori della Valdichiana Senese)**
- Mercoledì 02 aprile – Dalle 14.00 alle 17.00 – Formazione
- Mercoledì 09 aprile – Dalle 14.00 alle 17.00 – Formazione
- Mercoledì 16 aprile – Dalle 14.00 alle 17.00 – Inglese
- Lunedì 5 maggio – Dalle 14.00 alle 17.00 – Inglese
- Mercoledì 07 maggio – Dalle 14.00 alle 17.00 – Inglese
- Giovedì 22 maggio – Dalle 14.00 alle 17.00 - Incontro di networking e visita guidata al Santuario Ritrovato dedicata agli operatori del Comune di San Casciano dei Bagni **(a cura dell'Amministrazione Comunale)**

Programma dettagliato

PRIMA LEZIONE

Il mercato: si analizzano le dinamiche del settore turistico attraverso lo studio della domanda e dell'offerta e si identificano opportunità, minacce e nicchie di mercato.

Il prodotto: si definiscono e approfondiscono le caratteristiche dei servizi offerti gli elementi distintivi e i punti di forza del prodotto.

L'offerta: come il prodotto viene confezionato e presentato al mercato, quali sono le strategie di posizionamento e distribuzione e come si crea la proposta unica di valore.

Il cliente: il profilo e le esigenze del turista. Chi è oggi il viaggiatore? Studio dei bisogni, delle preferenze e delle aspettative dei clienti, comportamenti d'acquisto e modalità di interazione con il servizio, identificazione dei segmenti di clientela a cui rivolgersi.

Agnese Carletti
Sindaco

☎ 338 1532972 ✉ sindaco@comune.sancascianodeibagni.si.it



COMUNE DI SAN CASCIANO DEI BAGNI

*Piazza della Repubblica, 4
53040 San Casciano dei Bagni (SI)*

Sviluppo del brand nel turismo: cosa vuol dire oggi identità di marchio, come crearla e rafforzarla. Creazione di una brand identity coerente e riconoscibile, strategie di comunicazione e storytelling per differenziarsi, valorizzazione della reputazione e della percezione del brand nel mercato.

Trend degli ultimi anni: analisi delle evoluzioni recenti nel settore turistico, cambiamenti nelle preferenze dei consumatori.

Trend dei prossimi anni: proiezioni e anticipazioni future del turismo; nuove tecnologie a servizio del turismo e nuove abitudini di viaggio.

SECONDA LEZIONE

Il customer journey: il percorso del cliente dall'iniziale contatto fino alla fidelizzazione, identificazione dei touchpoint (punti di contatto) lungo il percorso di acquisto e strategie per ottimizzare l'esperienza cliente in ogni fase: ricerca, prenotazione, soggiorno e post-servizio.

La qualità del servizio offerto: cosa è oggi l'accoglienza e quali sono gli standard qualitativi.

Target di clientela: segmentazione e analisi approfondita dei diversi profili di clientela, studio delle differenze culturali, linguistiche e comportamentali, analisi delle esigenze specifiche di gruppi generazionali (Baby Boomers, Millennials, Gen Z, ecc.) e studio delle guest personas.

TERZA LEZIONE

Incontro di co-progettazione per la promozione turistica nella Valdichiana Senese

L'incontro a cura della Strada del Vino Nobile e dei Sapori della Valdichiana Senese fa parte del ciclo di incontri che da febbraio si stanno svolgendo in tutti i Comuni della Valdichiana Senese con l'obiettivo di aprire tavoli di discussione sulle opportunità di sviluppo e collaborazione legate al turismo nel territorio. Gli incontri di co-progettazione rappresentano un'opportunità unica per tutti gli attori coinvolti nel settore turistico, dalla comunità locale agli operatori della filiera, di contribuire attivamente alla costruzione di un futuro turistico condiviso. Questi incontri sono pensati per affrontare i temi più rilevanti riguardanti la destinazione Valdichiana Senese, con un focus su innovazione, sostenibilità e sviluppo.

Partecipare a questo incontro è un'occasione imperdibile per chiunque voglia contribuire alla costruzione di una strategia condivisa per il futuro della Valdichiana Senese. Il dibattito sarà un momento di riflessione collettiva in cui sarà possibile: fare il punto sulle attività svolte

Agnese Carletti
Sindaco

☎ 338 1532972 ✉ sindaco@comune.sancascianodeibagni.si.it



COMUNE DI SAN CASCIANO DEI BAGNI

Piazza della Repubblica, 4
53040 San Casciano dei Bagni (SI)

nell'ultimo decennio, ascoltare le esigenze e i suggerimenti: ogni partecipante avrà l'opportunità di esprimere il proprio punto di vista, portando esperienze, criticità e proposte concrete. Sviluppare insieme una strategia: con il supporto di tutti gli attori locali, si lavorerà alla definizione di un piano d'azione che possa rispondere alle sfide moderne e rendere la Valdichiana Senese una destinazione ancora più attrattiva e sostenibile.

QUARTA LEZIONE

Strumenti digitali per la promozione: utilizzo di tecnologie e piattaforme digitali per promuovere l'offerta turistica come:

o **Google Analytics:** monitoraggio del traffico web, analisi del comportamento degli utenti e valutazione delle performance delle campagne digitali.

o **Google Trends:** analisi delle tendenze di ricerca per capire quali sono gli interessi emergenti e orientare la strategia di comunicazione.

o **Answer the Public:** strumento per identificare le domande e le curiosità degli utenti su specifici argomenti, utile per sviluppare contenuti SEO mirati.

Gestione della customer satisfaction: metodi e strumenti per raccogliere feedback, analizzare il grado di soddisfazione dei clienti e intervenire su eventuali criticità.

QUINTA LEZIONE

Gestione degli strumenti CRM: come utilizzare i sistemi di Customer Relationship Management per tracciare le interazioni, gestire i dati dei clienti e personalizzare le comunicazioni.

DEM e automazioni: creazione e gestione di campagne di email marketing (Direct Email Marketing) e automazioni che migliorano l'efficienza della comunicazione e favoriscono la fidelizzazione.

Gestione delle recensioni: monitoraggio, analisi e risposta alle recensioni online per mantenere una reputazione positiva e migliorare l'offerta in base ai feedback ricevuti.

Agnese Carletti
Sindaco

☎ 338 1532972 ✉ sindaco@comune.sancascianodeibagni.si.it



COMUNE DI SAN CASCIANO DEI BAGNI

Piazza della Repubblica, 4
53040 San Casciano dei Bagni (SI)

Corso di Inglese pratico per Operatori turistici

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti le competenze di base linguistiche per accogliere e gestire i turisti in modo professionale, migliorando l'interazione in inglese nei contesti di vendita e assistenza. Saranno utilizzati video e audio per rendere l'apprendimento più dinamico e coinvolgente, favorendo l'acquisizione di vocaboli e frasi pratiche tramite esempi reali. Il corso adotta un approccio pratico e interattivo, incentrato sulla simulazione di situazioni reali e sull'utilizzo di materiale autentico per un apprendimento efficace.

SESTA LEZIONE

Breve test per capire il livello di conoscenza della lingua da parte degli utenti.

Accoglienza del Cliente e Introduzione ai Servizi

Obiettivi:

Salutare e accogliere i clienti con frasi semplici: salutare i clienti in modo amichevole e professionale, utilizzando frasi semplici e appropriate in contesti diversi (mattina, pomeriggio, o sera)

Introduzione ai prodotti e servizi del negozio: parlare dei prodotti in modo chiaro, per attirare l'interesse dei turisti, e dare informazioni sulle offerte o i servizi disponibili

Porre domande per capire le preferenze dei clienti: fare domande semplici per scoprire cosa il cliente sta cercando, in modo da fornire un servizio personalizzato e soddisfacente.

SETTIMA LEZIONE

Gestione degli Acquisti e Informazioni sui Prodotti

Obiettivi:

Descrivere i prodotti e gestire richieste di acquisto: descrivere i prodotti in modo chiaro, evidenziando le loro caratteristiche principali, gestire richieste specifiche dei clienti, suggerendo opzioni che soddisfano le loro esigenze

Agnese Carletti
Sindaco

☎ 338 1532972 ✉ sindaco@comune.sancascianodeibagni.si.it



COMUNE DI SAN CASCIANO DEI BAGNI

Piazza della Repubblica, 4
53040 San Casciano dei Bagni (SI)

Comunicare in modo chiaro riguardo ai prezzi e alle opzioni disponibili: comunicare i prezzi in modo semplice e trasparente, utilizzando espressioni adatte per discutere di offerte, sconti e diverse opzioni di pagamento

OTTAVA LEZIONE

Chiusura della Vendita e Gestione delle Lamentele

Obiettivi:

Concludere la vendita in modo professionale: chiudere una transazione in modo efficace, utilizzando frasi appropriate per ringraziare il cliente e incoraggiarlo a tornare

Gestire resi e cambi in modo chiaro e cortese: gestire richieste di reso o cambio, mantenendo un tono cortese e professionale, in linea con le politiche del negozio

Risolvere le lamentele in modo costruttivo: risolvere le problematiche in modo rapido ed efficiente, utilizzando espressioni di cortesia per mantenere un buon rapporto con il cliente e garantire la sua soddisfazione.

NONA LEZIONE

Incontro di networking e visita guidata al Santuario Ritrovato dedicata agli operatori del Comune di San Casciano dei Bagni a cura dell'Amministrazione Comunale.

Agnese Carletti
Sindaco

☎ 338 1532972 ✉ sindaco@comune.sancascianodeibagni.si.it