



## AVVISO

### Tavolo di lavoro in lingua inglese per i settori Turismo e Commercio

## BUSINESS ENGLISH SKILLS

### *Soft skills & Communications for Tourism*

Lunedì 20 e giovedì 30 maggio 2019

c/o Chambre valdôtaine, Regione Borgnalle 12 Aosta

(Rif: DG Chambre valdôtaine n.7 del 20/02/19 e Det. SG Unioncamere Piemonte n.4 del 5/03/19)

La Chambre valdôtaine, attraverso lo Sportello SPIN<sup>2</sup> Enterprise Europe Network (EEN) in gestione associata con Unioncamere Piemonte, organizza il tavolo di lavoro "**BUSINESS ENGLISH SKILLS - *Soft skills & Communications for Tourism***", che si pone l'obiettivo di supportare le imprese valdostane del comparto turistico-alberghiero e del commercio nel perfezionamento delle tecniche di comunicazione efficace in lingua inglese, focalizzato quindi sull'utilizzo del Business English come strumento per la gestione ottimale della clientela internazionale e per l'acquisizione di nuovi clienti.



L'iniziativa si inserisce nelle attività del progetto "**VDA-Passport - Progetto per l'Internazionalizzazione e la promozione di partenariati tra imprese in Valle d'Aosta**", realizzato in convenzione con l'Assessorato finanze, attività produttive e artigianato e l'Assessorato turismo, sport, commercio, agricoltura e beni culturali, e finanziato con fondi europei, statali e regionali nell'ambito del Programma Investimenti per la crescita e l'occupazione 2014/20 FESR Valle d'Aosta (cod. loc. prog. ICO.03302.18XX.0.0001.SGC - CUP D55F18000450009).

### REQUISITI DI PARTECIPAZIONE PER LE IMPRESE VALDOSTANE

L'iniziativa è rivolta alle imprese del settore **turistico-alberghiero e del commercio**, alle aggregazioni di operatori turistici (es: consorzi turistici, club di prodotto, reti..) e commerciali, ai gestori di attrattori turistici (ad esempio funivie, musei), in possesso dei seguenti requisiti all'atto di presentazione della domanda, pena l'inammissibilità all'iniziativa:

- imprese attive con sede legale e/o operativa in Valle d'Aosta
- iscrizione al Registro delle Imprese/Rea tenuto dalla Chambre valdôtaine
- in regola con il pagamento del diritto annuale camerale (verificare la propria posizione PRIMA di inviare la domanda di partecipazione – Ufficio Diritto Annuale 0165/573068)

Per la partecipazione al tavolo è richiesto il possesso di una **discreta conoscenza della lingua inglese**.

### DATE, ORARIO E SEDE DI SVOLGIMENTO

lunedì 20 e giovedì 30 maggio 2019

9:00 – 13.00 ; 14.00 – 17:30

Sala riunioni Chambre valdôtaine – Regione Borgnalle 12 - Aosta

**RELATORE:** Dott. Marcus L. Baines, Centro Estero per l'Internazionalizzazione del Piemonte





## ARGOMENTI OGGETTO DEL TAVOLO DI LAVORO

Effective communications & Prioritizing information	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicating key messages</li> <li>2-minute presentations</li> </ul>
Cross cultural communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overview of cross cultural issues</li> <li>Working effectively in a second language</li> <li>Key cross-cultural communication techniques</li> <li>Italian vs English: my cultural context and a strategy to communicate</li> <li>Creating a shared pattern of speech</li> <li>Mapping</li> </ul>
Promoting & describing the local area	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grammar toolkit: tense overview</li> <li>Short 2-minute presentation pieces (Promoting the local area / history / traditions / customs/ festivals/ heritage/ opportunities/ values)</li> </ul>
Active listening	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bridging</li> <li>Building rapport</li> <li>The power of questions</li> </ul> <p>Roleplay Q&amp;A on business, facilities,</p>
Customer service & Problem solving	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phrasal verbs for problem solving</li> <li>Roleplay: dealing with problems</li> <li>Dealing with requests</li> </ul>
Teamwork: Presenting the program & Adding value	<ul style="list-style-type: none"> <li>Q&amp;A</li> <li>Presenting the program</li> <li>Listening to customer requirements</li> <li>Making program changes</li> </ul>
Writing: Email	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction: effective writing</li> <li>Replying to RFI</li> <li>Presenting the activity/business</li> </ul>
Information exchange	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giving directions</li> <li>Giving information about the local area</li> </ul>
Telephoning	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assertive telephone techniques</li> <li>Dealing with telephone requests</li> </ul> <p>Roleplay</p>

## CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE e MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La partecipazione al tavolo di lavoro è **gratuita**.

Le adesioni saranno accettate secondo l'ordine cronologico di arrivo fino ad un **numero massimo di 14 persone** (max 1 referente per azienda) per consentire un'interazione efficace tra i partecipanti, previa verifica del possesso dei requisiti di partecipazione sopra indicati e dando priorità alle imprese/enti che non hanno partecipato alle precedenti edizioni dei tavoli di lavoro in tema di Business English.

Le imprese interessate devono far pervenire il **modulo di domanda di partecipazione** (Allegato 1) compilato e firmato dal titolare/legale rappresentante **esclusivamente a mezzo PEC** all'indirizzo [sporellovd@unioncamerapiemonte@legalmail.it](mailto:sporellovd@unioncamerapiemonte@legalmail.it) a partire **dalle ore 8.00 di giovedì 9 maggio 2019**



Unione europea



PROGRAMMA INVESTIMENTI  
PER LA CRESCITA E L'OCCUPAZIONE  
FONDO EUROPEO DI SVILUPPO REGIONALE  
Sviluppo regionale 2014/2020



Camera valdostana  
Chambre valdôtaine

**fino alle ore 12.00 di giovedì 16 maggio 2019.** Le domande pervenute prima del 9 maggio alle ore 8.00 non saranno prese in considerazione.

Alla domanda di partecipazione deve essere allegata la **fotocopia di un documento di identità** in corso di validità del titolare/legale rappresentante firmatario della domanda stessa.

Potranno essere ammesse domande pervenute oltre il termine previsto solo ed esclusivamente in caso di disponibilità residua secondo l'ordine cronologico di arrivo e fino ad esaurimento dei posti. In caso di impossibilità a partecipare di uno o più tra i soggetti ammessi, verranno ammessi in sostituzione i successivi soggetti in graduatoria, secondo l'ordine cronologico di arrivo delle domande.

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

La presentazione della domanda di partecipazione all'iniziativa comporta il consenso al trattamento dei dati in essa contenuti, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali.

Con riferimento ai dati personali conferiti si comunica:

- Titolare del trattamento: Unioncamere Piemonte – via Pomba 23, Torino – [info@adrpiemonte.it](mailto:info@adrpiemonte.it)
- Contatti del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO): [rpd2@pie.camcom.it](mailto:rpd2@pie.camcom.it)
- Responsabile esterno per i trattamenti informatizzati: Infocamere scpa
- Finalità del trattamento: i dati personali acquisiti sono trattati esclusivamente ai fini della partecipazione alla presente iniziativa
- Conferimento dei dati: il conferimento dei dati richiesti con la presente modulistica ha natura obbligatoria e la loro mancanza comporta l'impossibilità di partecipare all'iniziativa
- Modalità del trattamento: i dati acquisiti possono essere trattati in forma elettronica e cartacea e mediante forme di archiviazione informatizzata
- Comunicazione/diffusione: i dati personali conferiti sono oggetto di comunicazione alla Chambre valdôtaine e al CEIPiemonte; possono essere oggetto di diffusione solo in forma anonima con finalità statistica e/o di studio.
- Durata del trattamento: i dati forniti sono trattati per il periodo strettamente necessario al perseguimento delle finalità perseguite. Il periodo massimo di conservazione è di 10 anni dalla conclusione del procedimento.
- Diritti dell'interessato: all'interessato è garantito l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e ss del REG (UE) 2016/679 ed in particolare, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che li riguarda o l'opposizione al trattamento.
- Per l'esercizio di tali diritti è possibile rivolgersi al Titolare del trattamento.
- Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali effettuato attraverso questo servizio avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

## ALLEGATI

- Allegato 1 - Modulo di domanda di partecipazione

## INFORMAZIONI

**Responsabile Procedimento:** Roberto Strocco – Unioncamere Piemonte

**Referenti operativi del progetto:**

Sportello SPIN<sup>2</sup> - Servizio associato fra la Chambre valdôtaine e Unioncamere Piemonte

Claudia Carnevali - Tel. +39 0165 573091 Margaux Jammaron – Tel. +39 0165 573089

Email: [sportellovda@pie.camcom.it](mailto:sportellovda@pie.camcom.it)

