



CATALOGO 2022

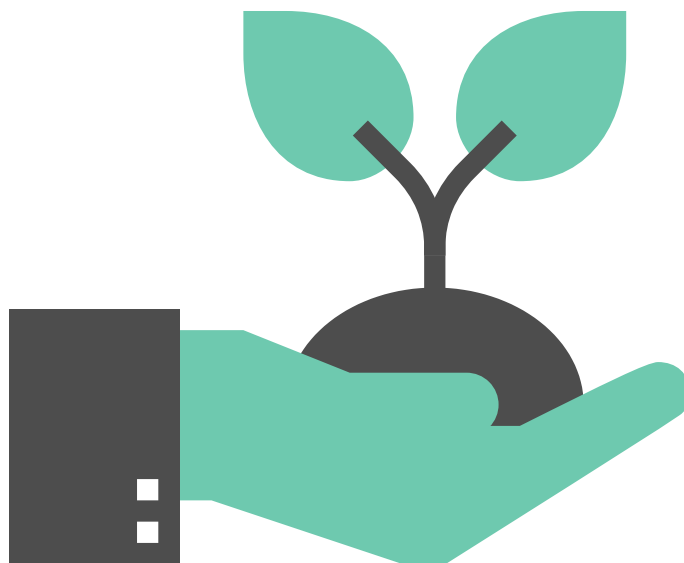
Offerta formativa per pubblici esercizi

CORSI GRATUITI PER IMPRESE
ISCRITTE AD EBTPE



CHI È CAPAC

CAPAC è una Fondazione **senza scopo di lucro**,
voluta dal sistema delle **imprese del terziario** milanesi e lombarde,
che si occupa da 60 anni di **formazione** e **accompagnamento al lavoro**.
La nostra missione è
coltivare talenti e soddisfare il bisogno di nuove competenze delle aziende.



DOV'È CAPAC

SEDE CENTRALE

Milano, Viale Murillo 17

ALTRE SEDI

Milano, Via Amoretti 30

Lodi, Via Hausmann 11

Legnano, Piazza San Magno 15

PROMUOVONO E SOSTENGONO CAPAC



Fondazione
Fiera
Milano

Fondazione
CARIPOLO



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZA
BIANZA
LODI



Regione
Lombardia



Comune di
Milano



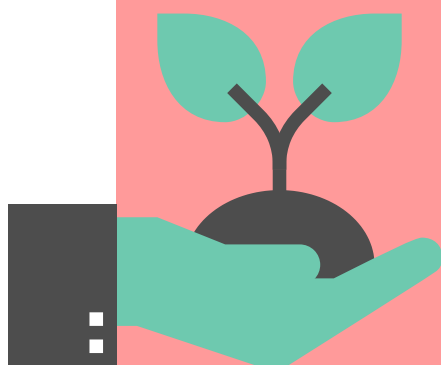
Città
metropolitana
di Milano

L'INGLESE PER I PUBBLICI ESERCIZI

Le lezioni vertono sull'accoglienza del cliente straniero nei bar e nei ristoranti.

Saranno affrontate le seguenti tematiche:

- Ricevere prenotazioni e gestire le conferme di orari e date
- Dare il benvenuto al cliente e accompagnarlo al tavolo
- Descrivere il menù e dare suggerimenti
- Conoscere gli ingredienti e i metodi di cottura
- Presentare il conto e gestire il pagamento elettronico e in contanti
- Rispondere alle richieste e ai reclami relativi ai pagamenti
- Saluti



15 ORE



I corsi sono gratuiti per tutte le imprese iscritte in regola con il versamento del contributo ad EBTpe (Ente bilaterale territoriale settore pubblici esercizi della provincia di Milano) come previsto dal CCNL Pubblici Esercizi.



DESTINATARI

Imprese iscritte in regola con versamento EBTpe come previsto dal CCNL Pubblici Esercizi.



SEDE CORSO

Il corso si svolge Online



DATE E ORARI

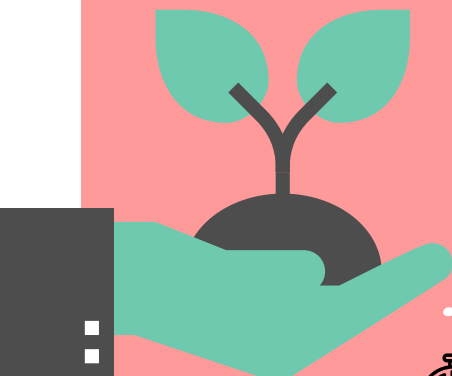
- 16 marzo 2022 ore 9-12
- 23 marzo 2022 ore 9-12
- 30 marzo 2022 ore 9-12
- 6 marzo 2022 ore 9-12
- 13 aprile 2022 ore 9-12



GESTIONE EMOTIVA ED EMPATICA CON IL CLIENTE

Saranno affrontate le seguenti tematiche:

- La comunicazione nel pubblico esercizio: da strumento a processo strategico del cambiamento
- Lo sviluppo della qualità percepita dai consumatori attraverso la comunicazione efficace
- L'ascolto attivo del cliente, osservazione e rispecchiamento
- La comunicazione con il cliente come informazione
- Riconoscere la propria capacità di stabilire empatia
- Anticipare i bisogni del cliente per comunicare in modo efficace e puntuale
- Acquisire strumenti per ricercare emozioni e i valori ricercati dal cliente
- Acquisire/migliorare la comunicazione empatica
- La comunicazione personale e la comunicazione del luogo che accoglie
- Fidelizzare attraverso la comunicazione efficace



15 ORE



I corsi sono gratuiti per tutte le imprese iscritte in regola con il versamento del contributo ad EBTPe (Ente bilaterale territoriale settore pubblici esercizi della provincia di Milano) come previsto dal CCNL Pubblici Esercizi.



DESTINATARI

Imprese iscritte in regola con versamento EBTPe come previsto dal CCNL Pubblici Esercizi.



SEDE CORSO

Il corso si svolge Online



DATE E ORARI

- 21 e 28 marzo 2022 ore 9-12
- 8 e 22 aprile 2022 ore 15-18
- 27 aprile 2022 ore 9-12



PER INFO ED ISCRIZIONI
elisa.perino@capac.it



CAPAC

POLITECNICO
DEL COMMERCIO
E DEL TURISMO

www.capac.it