



1. Descrizione della figura professionale

Il Tourist Assistant and Personal Shopper è una figura prevalentemente di genere femminile, con spiccate doti relazionali e comunicative, che può fornire assistenza personalizzata durante il soggiorno dei turisti, sia visitatori individuali che piccoli gruppi di massimo cinque persone, scegliendo un percorso mirato in relazione con le esigenze del cliente. Ha una perfetta padronanza di una lingua straniera ed un'ottima conoscenza dei luoghi più significativi della città e del suo hinterland per quanto riguarda:

- la dotazione storico/ culturale/artistica
- le risorse naturali e l'enogastronomia
- il paesaggio urbano meno conosciuto
- la rete commerciale delle griffe di moda
- l'offerta di artigianato artistico

La figura è un libero professionista o un dipendente di una grande struttura ricettiva, dotato di gusto estetico con una profonda conoscenza delle tendenze culturali e di consumo; è in grado di sviluppare una serie di contatti personali sia con gli intermediari della domanda turistica, sia con i soggetti economici e istituzionali che possono vivacizzare l'esperienza del soggiorno temporaneo nella città.

Una figura che a livello internazionale è alquanto affermata, diffusa anche sulle navi da crociera e nei punti di sosta delle stesse. In alcune città italiane, soprattutto Milano e Firenze, si è diffusa la richiesta di servizi offerti dal "personal shopper", una figura professionale che però, per una destinazione metropolitana come Roma, può apparire inadeguata alle esigenze di una domanda multimotivata qual è, prevalentemente, quella del turista urbano più evoluto.

Volendo operare all'interno di una destinazione metropolitana come Roma, quindi, la figura professionale in esito dovrà essere capace di offrire un servizio polivalente, di intermediario culturale e non solo di consulenza allo shopping.

2. Sede, durata e articolazione del corso

Il Master, con sede a Roma, ha una durata complessiva di 400 ore di cui 160 di lezioni frontali, 40 ore di incontri con testimonial e 200 ore di tirocinio (stage aziendale e pratica simulata sul territorio).

L'esigenza di affrontare una grande varietà di problematiche adeguata all'articolazione degli skill professionali che devono essere detenuti da questa particolare figura di "*guida turistica personale polivalente*" ha consigliato di articolare le lezioni frontali in moduli didattici di 20 ore ciascuno, così articolati:

- 16 ore di lezioni svolte dal docente/esperto per il trasferimento delle conoscenze;
- 4 ore finali concentrate sulla ripresa dei temi affrontati durante le lezioni frontali, stimolando la partecipazione dei corsisti al dialogo formativo al fine di trasformare le conoscenze in competenze.

La prima parte del modulo sarà svolta dal docente esperto che dovrà predisporre anche le prove per la verifica che metterà a disposizione del docente-tutor d'aula prima di completare i suoi interventi. La parte finale sarà coordinata dal docente-tutor che avrà la responsabilità di animare il dialogo e di procedere alle valutazioni di fine modulo.

Moduli didattici:

A – Area delle competenze di base/trasversali: (2 moduli di 20 ore)

- MARKETING RELAZIONALE E COMUNICAZIONE INTERPERSONALE
- LA GESTIONE DI UN' ATTIVITÀ PROFESSIONALE E LE PARI OPPORTUNITÀ

B – Area delle competenze professionali turistiche: (2 moduli di 20 ore)

- MERCATO TURISTICO E SUA ORGANIZZAZIONE
- TENDENZE EVOLUTIVE DEL CONSUMO, DEI LUOGHI DEL CONSUMO E DELLE ESPERIENZE TURISTICHE

C – Area delle competenze specialistiche: (4 moduli di 20 ore)

- I TREND DELLA MODA, DEGLI STILI DI VITA E DELL' *UP TO DATE*
- RICERCA DEI MATERIALI NELLO *STYLING* DI TENDENZA
- L' AREA METROPOLITANA DI ROMA: I LUOGHI DELL'EMOZIONE
- I PERCORSI NATURALISTICI, ENOGASTRONOMICI E DALL'ARTIGIANATO DI QUALITÀ

Incontri con i testimonial

Gli incontri con gli operatori turistici dell'incoming, esperti, dirigenti aziendali, amministratori e giornalisti saranno finalizzati ad ampliare l'orizzonte esperienziale dei corsisti nel confronto dialettico con personalità del settore turistico, della moda e delle attività culturali e di intrattenimento.

Stage – Pratica sul territorio (h200)

Una parte del tirocinio (stage aziendale) sarà effettuato presso strutture ricettive, agenzie turistiche incoming, operatori congressuali e Centri Commerciali, al fine di sperimentare le attitudini relazionali e le capacità di organizzare tour di città *personalizzati* in rapporto alle esigenze del turista/cliente.

Un' altra parte del tirocinio sarà effettuata sul territorio metropolitano per conoscere direttamente i luoghi di interesse e simulare l' attività di guida/consulente.

3. Finalità del corso e spendibilità della figura

Finalità del Corso è quello di promuovere un iter destinato a formare una guida polivalente, innovativa e specialistica, che opera in un contesto caratterizzato da un' offerta differenziata, e quindi in grado di corrispondere alle esigenze di un turista plurimotivato.

In base alle competenze e alle tendenze del mercato di riferimento, si possono delineare alcuni ambiti in cui la figura può trovare spendibilità e che si ritiene opportuno incentivare:

a. Urban tourist guide, dove si concentrano le competenze della guida turistica tradizionale e del personal shopper, basate sulla profonda conoscenza di tutte le attrattive della destinazione, degli eventi in corso e delle occasioni culturali e di intrattenimento che possono elevare il grado di soddisfazione derivante dal soggiorno turistico;

b. Shopping consulting, inteso come servizio di consulenza all'acquisto, rivolto specificamente a clienti individuali o a piccoli gruppi, che verrebbero indirizzati e accompagnati nei punti vendita o di produzione che per varietà, qualità o prezzi possano meglio soddisfare specifiche esigenze o domande;

c. Infoshopping, vale a dire un'attività di raccolta e organizzazione di informazioni riguardanti una più o meno ampia sfera di prodotti e produttori/distributori toccati potenzialmente interessati dalla domanda turistica, in particolare straniera, anche in aree del territorio metropolitano non direttamente attraversate dai flussi;

d. Guest assistance, con un'attività prestata negli hotel di lusso, in collegamento con il Direttore o con il Caporicevimento, (talvolta all'interno dei grandi Centri Commerciali o in rapporto con gli organizzatori congressuali) per occuparsi delle esigenze dei clienti più importanti;

e. Shopping Tour, un'attività di intermediazione turistica mirata alla definizione e alla commercializzazione di veri e propri pacchetti (come week-end o settimane) incentrati sullo shopping per gruppi o addirittura di proposte su misura per clienti con capacità di spesa elevate.

Questa classificazione è puramente esemplificativa delle diverse specializzazioni professionali che, comunque, non devono essere intese come esclusive, poiché il professionista TAPS è sempre un operatore d'accoglienza polivalente.

4. Domanda di ammissione e selezioni

Il Master è riservato ad un massimo di 25 partecipanti, in considerazione delle concrete possibilità occupazionali verificate dalle attuali esigenze del mercato. Saranno ammessi al corso solo i candidati che avranno superato una prova di selezione e che potranno dimostrare la perfetta conoscenza di una lingua straniera.

5. Esami finali

I corsisti che supereranno l'esame finale con una votazione minima di 86/100, saranno ammessi a far parte *come soci ordinari*, dell'Associazione professionale che certifica la qualità delle prestazioni dei TAPS e favorisce il loro collegamento con le richieste provenienti da alberghi, organizzatori congressuali, agenzie ricettiviste e vettori.

Saranno inoltre rilasciati attestati di idoneità ai corsisti che avranno frequentato almeno il 70% del monte ore del corso superando gli esami finali con un voto di 60/100.

Info:

Centro Achille Grandi ONLUS (www.innovazioneerisorse.it
e-mail: ACHILLE_GRANDI@YAHOO.IT - tel 06/66018237)

Personal Shopping Service (www.personalshoppingservice.it
e-mail: personal.shopping@tiscali.it - tel/fax 06.50797346 cell 335.7125590)

Data Idea (e-mail: dataidea.turismo@libero.it - tel 06.86328824)

Inoltre sui siti www.formazioneturismo.com e www.corsiturismo.it