

Progetto di Eccellenza "ADRIATICO",  
Art. 18 della legge 18 giugno 2009, n. 69, ex art. 1, comma 1228, della legge 27 dicembre 2006, n. 296.  
CUP: I27J12000170003.

Procedura negoziata di cui all'art. 36, comma 2, lett. b) del D.lgs. 50/2016  
avente ad oggetto l'erogazione di attività formativa in tema di progettazione, sviluppo e promozione del  
prodotto turistico, lingua inglese, tecniche di vendita e tecniche avanzate di comunicazione in pubblico a  
favore del personale di PromoTurismoFVG.

LOTTO 1 CIG: 7026261DFD - LOTTO 2 CIG: 70262737E6  
LOTTO 3 CIG: 7026280DAB - LOTTO 4 CIG: 702628951B

### AVVISO – indagine di mercato/capitolato speciale

#### ART. 1. STAZIONE APPALTANTE

PromoTurismoFVG

Sede legale: Via Locchi, 19 – 34123 Trieste

Direzione generale e Amministrazione: Villa Chiozza - via Carso, 3 – 33052 Cervignano del Friuli (UD)

Cod.Fisc. e Reg. Impr. Trieste n. 01218220323 - P. IVA IT01218220323

tel. +39 0431 387111 fax +39 0431 387199

info@promoturismo.fvg.it - www.promoturismo.fvg.it - PEC promoturismo.fvg@certregione.fvg.it

#### ART. 2 – OGGETTO DELLA PROCEDURA

Con il presente avviso, PromoTurismoFVG intende sviluppare, nel rispetto dei principi di trasparenza, rotazione, parità di trattamento, un'indagine di mercato finalizzata alla scelta del soggetto idoneo per l'erogazione di attività formativa a favore del personale di PromoTurismoFVG.

#### ART.3 – SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Le prestazioni oggetto dell'appalto sono suddivise nei seguenti 4 lotti funzionali.

Ciascun concorrente può indifferentemente partecipare a uno o a più lotti; ad ogni lotto aggiudicato seguirà la stipula di un distinto contratto mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio consistente in un apposito scambio di lettere.

Il servizio di cui all'oggetto ha le seguenti caratteristiche:

##### **LOTTO 1) Progettazione, sviluppo e promozione del prodotto turistico**

**Destinatari:** personale dell'area marketing di PromoTurismoFVG, in particolare i product manager.

**Obiettivo:** aggiornare sulle attuali tendenze del mercato turistico, anche attraverso testimonianze e best practice specifiche del settore turistico e in particolare di DMO – Destination Management Organizations. Fornire spunti e suggerimenti operativi utili per la l'attività di coordinamento degli stakeholder del territorio.

La formazione si svolgerà presso la sede di PromoTurismoFVG a Cervignano del Friuli o in altre sedi in Friuli Venezia Giulia, entro il mese di luglio 2017.

Si richiede massima flessibilità da parte dei docenti nel concordare il calendario della formazione.

##### **LOTTO 2) Corsi di lingua inglese**

**Destinatari:** personale impiegato presso i Punti di Informazione e Accoglienza Turistica di PromoTurismoFVG.

**Obiettivo:** aggiornare e perfezionare le competenze linguistiche, con particolare attenzione alla comunicazione orale e scritta nel settore turistico e alle specificità dei diversi ambiti turistici regionali.

Il corso di lingua inglese dovrà essere ripetuto in diverse sedi sul territorio regionale, dopo l'orario di lavoro, periodi più idonei alle location dei diversi Info Point su richiesta dell'Ente.

Si richiede massima flessibilità da parte dei docenti nel concordare il calendario della formazione.

### **LOTTO 3) Tecniche di vendita base per Info Point**

**Destinatari:** personale impiegato presso i Punti di Informazione e Accoglienza Turistica di PromoTurismoFVG, addetti all'accoglienza dei turisti e alla vendita di servizi vari.

**Obiettivi:** trasmettere le tecniche di vendita dalla definizione delle esigenze del cliente fino alla conclusione della trattativa. Fornire le competenze indispensabili per migliorare la qualità del servizio, la soddisfazione del cliente e i risultati di vendita, Ampio utilizzo di simulazioni ed esercitazioni.

La formazione si svolgerà presso la sede di PromoTurismoFVG a Cervignano del Friuli o in altre sedi in Friuli Venezia Giulia, entro il mese di maggio 2017. Il corso o modulo formativo va ripetuto due volte, con gli stessi contenuti, per dare modo a tutto il personale di partecipare.

Si richiede massima flessibilità da parte dei docenti nel concordare il calendario della formazione.

### **Tecniche di vendita avanzato per Info Point**

**Destinatari:** personale impiegato presso i Punti di Informazione e Accoglienza Turistica di PromoTurismoFVG, addetti all'accoglienza dei turisti e alla vendita di visite guidate, card turistica, audioguide, linea di merchandising.

**Obiettivi:** acquisire le più moderne tecniche di vendita e di negoziazione per sviluppare un approccio consulenziale alla vendita. conoscere gli strumenti per analizzare i reali bisogni del cliente, pianificare la vendita, anticipare le obiezioni e chiudere con redditività la vendita. Ampio utilizzo di simulazioni ed esercitazioni.

La formazione si svolgerà presso la sede di PromoTurismoFVG a Cervignano del Friuli o in altre sedi in Friuli Venezia Giulia, entro il mese di maggio 2017. Il corso o modulo formativo va ripetuto due volte, con gli stessi contenuti, per dare modo a tutto il personale di partecipare.

Si richiede massima flessibilità da parte dei docenti nel concordare il calendario della formazione.

### **Tecniche di vendita avanzato per area Promotion**

**Destinatari:** personale di PromoTurismoFVG addetto al marketing e alle PR sia in Italia che all'estero. Il target a cui è rivolta la comunicazione composto da tour operator, agenzie di viaggio, giornalisti, influencer e opinion leader.

**Obiettivi:** acquisire le più moderne tecniche di vendita e di negoziazione per sviluppare un approccio consulenziale alla vendita. Conoscere gli strumenti per analizzare i reali bisogni del cliente, pianificare la vendita, anticipare le obiezioni e chiudere con redditività la vendita. Ampio utilizzo di simulazioni ed esercitazioni.

La formazione si svolgerà presso la sede di PromoTurismoFVG a Cervignano del Friuli o in altre sedi in Friuli Venezia Giulia, entro il mese di Agosto 2017.

Si richiede massima flessibilità da parte dei docenti nel concordare il calendario della formazione, in quanto i partecipanti sono spesso impegnati in trasferte in Italia ed all'estero.

### **LOTTO 4) Tecniche avanzate di comunicazione in pubblico**

**Destinatari:** personale di PromoTurismoFVG addetto al marketing e alle PR sia in Italia che all'estero. Il target a cui è rivolta la comunicazione composto da tour operator, agenzie di viaggio, giornalisti, influencer e opinion leader.

**Obiettivi:** Sviluppare le capacità comunicative, attraverso l'attivazione e il potenziamento di voce, gestualità, respiro. Apprendimento e sperimentazione delle principali tecniche per parlare in pubblico, costruzione di

un'argomentazione strutturata, conoscere i fondamenti di una comunicazione persuasiva, gestire situazioni critiche. Ampio utilizzo di simulazioni ed esercitazioni.

La formazione si svolgerà presso la sede di PromoTurismoFVG a Cervignano del Friuli o in altre sedi in Friuli Venezia Giulia, entro il mese di Agosto 2017.

Si richiede massima flessibilità da parte dei docenti nel concordare il calendario della formazione, in quanto i partecipanti sono spesso impegnati in trasferte in Italia ed all'estero.

***Per tutti:** Si richiede una proposta progettuale comprensiva di contenuti, Gantt, cv dei relatori e di servizi aggiuntivi offerti.*

#### **ART. 4 – IMPORTO – DURATA CONTRATTUALE – VINCOLI ALLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO**

L'importo a base d'asta per i lotti di cui sopra è il seguente:

##### **Lotto 1) Progettazione, sviluppo e promozione del prodotto turistico**

Base asta: 11.000,00 (Iva esclusa).

##### **Lotto 2) Corsi di lingua inglese**

Base asta: 10.500,00 (Iva esclusa).

##### **Lotto 3) Tecniche di vendita base + avanzato**

Base asta: 30.000,00 (Iva esclusa).

##### **Lotto 4) Tecniche avanzate di comunicazione in pubblico**

Base asta: 10.000,00 (Iva esclusa).

Sono a carico della Ditta aggiudicataria tutti gli oneri previsti a norma di legge per la tipologia del servizio.

Successivamente alla presentazione delle manifestazioni di interesse e prima delle notifiche delle rispettive lettere di invito, l'Ente si riserva (con provvedimento motivato) la facoltà di non dar seguito alla procedura qualora, per sopraggiunte valutazioni di opportunità, si renda necessario non acquisire il servizio di cui ai precedenti artt. 2 e 3, ovvero si riserva la facoltà di procedere all'affidamento in presenza di una sola offerta valida nonché, con provvedimento motivato, di sospendere, re-indire o non procedere ad alcun affidamento, senza che ciò possa comportare pretese alcune da parte degli offerenti.

#### **ART. 5 – PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE**

Procedura negoziata indetta ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b, D.lgs. 50/2016, con aggiudicazione sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, D.lgs. 50/2016.

#### **ART. 6 – REQUISITI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE**

La partecipazione alla presente indagine di mercato è riservata agli operatori economici in possesso, **a pena di esclusione**, dei requisiti minimi di partecipazione di carattere generale e di idoneità professionale, di seguito indicati:

##### **(Requisiti di ordine generale)**

- a) insussistenza delle cause di esclusione indicate dall'art. 80, D.lgs. 50/2016 cit.;
- b) insussistenza dei divieti di cui all'art. 48, comma 7, D.lgs. 50/2016 cit..

##### **(Requisiti di idoneità professionale)**

- a) essere iscritti nel registro delle Imprese della Camera di commercio, industria, agricoltura e artigianato (CCIAA) per l'esercizio dell'attività oggetto dell'appalto; per le imprese non residenti in Italia, la predetta iscrizione dovrà risultare da apposito documento, corredato da traduzione in lingua italiana, che dovrà

attestare l'iscrizione in analogo registro professionale e commerciale ai sensi dell'articolo 83, D.lgs. 50/2016 cit.;

- b) di essere in regola con le prescrizioni della normativa specifica del settore oggetto dell'appalto.

Nel doc. *lettera di invito – disciplinare di gara*, che sarà inoltrato ai soli operatori economici invitati, saranno descritte le modalità richieste relativamente alla dichiarazione del possesso dei predetti requisiti minimi, cui l'operatore economico dovrà attenersi per la partecipazione alla presente procedura di gara.

**ART. 7 – TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE – ULTERIORI INFORMAZIONI.**

Le ditte interessate dovranno far pervenire, esclusivamente all'indirizzo di PEC [promoturismo.fvg@certregione.fvg.it](mailto:promoturismo.fvg@certregione.fvg.it), la domanda di partecipazione, redatta in lingua italiana e sottoscritta dal legale rappresentante, allegando fotocopia del documento di identità **entro e non oltre le ore 14.00 del 10 aprile 2017**, secondo l'apposito **modello "manifestazione di interesse"**, scaricabile dal sito istituzionale di PromoTurismoFVG all'indirizzo <http://promoturismo.digitalwebland.com/it/25950/Bandi-di-gara-e-avvisi>.

**Le istanze di partecipazione presentate oltre il suddetto termine o in difetto delle prescrizioni di cui al precedente capoverso saranno considerate inammissibili.**

La presentazione della manifestazione di interesse non comporta alcun impegno di effettivo affidamento a carico della Stazione Appaltante, restando l'affidamento medesimo soggetto esclusivamente alla disciplina comunitaria e nazionale in materia di contratti pubblici.

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del d.lgs. 196/2003 e s.m.i., esclusivamente nell'ambito nell'istruttoria dell'offerta presentata e per le formalità ad essa connessa.

PromoTurismoFVG  
Il Responsabile Unico del Procedimento  
dott. Michele Bregant

Ai sensi degli articoli 13 e 14 della L.r. 20.3.2000, nr. 7, si precisa quanto segue:

Ufficio competente in merito al procedimento: Direzione generale e Amministrazione

Responsabile del procedimento: dott. Michele Bregant

Responsabile dell'istruttoria amministrativa: dott. Manuel Comis, tel. 0431-387193

e-mail: [manuel.comis@promoturismo.fvg.it](mailto:manuel.comis@promoturismo.fvg.it)