



Modulo 1: L'organizzazione del servizio di stewarding

Modulo 2: Le attività di steward

Modulo 3: Check - list

Modulo 4: Competenze psicologiche e relazionali dello steward

Modulo 5: Procedure per la vendita di tagliandi

Modulo 6: Revisione dei percorsi di fidelizzazione

Modulo 7: Procedure per l'ottimizzazione del servizio di stewarding

Modulo 8: Iniziative di contrasto al razzismo

Dettaglio

Modulo 1: L'organizzazione del servizio di stewarding

- costituzione e ruolo del GOS
- il delegato per la sicurezza

Modulo 2: Le attività di steward

- bonifica dell'impianto
- prefiltraggio
- filtraggio, accoglienza dello spettatore
- controllo degli spettatori con il sistema del pat-down
- servizi specifici per prevenire attività illecite
- equipaggiamento e comportamento
- specifica formazione degli steward

Modulo 3: Check - list

- misure organizzative per l'evento
- pre-match inspection

Modulo 4: Competenze psicologiche e relazionali dello steward

- relazione con il pubblico
- la comunicazione
- la comunicazione efficace
- esprimere coerenza
- interazione con persone disabili

Modulo 5: Procedure per la vendita di tagliandi

- vendita dei tagliandi

- vendita dei tagliandi per i posti destinati agli ospiti
- ticketing policy

Modulo 6: Revisione dei percorsi di fidelizzazione

- iniziative di fidelizzazione
- partecipazione alle trasferte
- revoca delle iniziative di fidelizzazione

Modulo 7: Procedure per l'ottimizzazione del servizio di stewarding

- organizzazione e impiego degli steward
- monitoraggio delle strutture formative
- valorizzazione del servizio di stewarding
- impiego degli steward in trasferta

Modulo 8: Iniziative di contrasto al razzismo

- monitoraggio delle varie forme di razzismo e di discriminazione nello sport
- piano di intervento
- interventi a favore dei giovani
- codice etico