



Foto: SSSA

Indice	Pagina
Prefazione/Introduzione	1
Insieme per più clienti	2
Assumersi responsabilità per entusiasmare i clienti	4
Come ragionano oggi i nostri clienti?	5
Mezzi ausiliari per i maestri di sport sulla neve per creare esperienze	6
Attività sportive sulla neve di qualità	7
Instaurare un clima che favorisce l'apprendimento	8
Definire gli obiettivi prioritari e definire una struttura	10
Dirigere un gruppo con autorevolezza ed efficacia	12
Assegnare compiti avvincenti e dare un feedback	14
Conclusione, bibliografia e impressum	16

Attività attrattive sulla neve quali basi per un insegnamento ricco di esperienze

Prefazione

Riet R. Campell
Direttore Swiss Snowsports

Le vacanze estive sono terminate e si parla dei Magic Moments vissuti durante il periodo delle ferie.

Pieni di slancio stiamo continuando a lavorare al progetto «Assistenza ai clienti orientata all'esperienza» (EoGb) e al toolbox Magic Moment per le Scuole svizzere di sci. Quest'ultimo verrà presentato a fine settembre al corso per i direttori delle scuole e utilizzato a partire dall'inizio della nuova stagione.

Per il congresso Interski in marzo 2019 a Pamporovo verrà elaborato un riassunto delle edizioni Academy 29, 30 e dell'attuale numero 31 sul tema EoGb. Attendiamo con impazienza di poter presentare il nostro prodotto a oltre 30 nazioni e di promuovere un insegnamento ricco di esperienze oltre i confini della Svizzera.

Grazie al continuo sviluppo del tema EoGb ci avviciniamo a un'assistenza ottimale ricca di esperienze, creando i presupposti per offrire molti Magic Moments ai nostri clienti.

Ti auguriamo una buona lettura e ti ringraziamo per il tuo impegno.

Introduzione

Michael Brügger, Responsabile del progetto:
Assistenza ai clienti orientata all'esperienza

«I clienti fedeli non solo tornano e la raccomandano, ma insistono sul fatto che i loro amici prenotino una lezione da lei». Chip R. Bell

Sicuramente sei già rimasto affascinato da un fantastico album musicale o da un film grandioso. E allora non vuoi far altro che parlarne con i tuoi amici. Il progetto «Assistenza ai clienti orientata all'esperienza» si basa fondamentalmente su questo principio. I clienti entusiasti pubblicizzano la tua scuola di sci, gratuitamente.

Desideriamo entusiasmare i nostri clienti delle Scuole svizzere di sci con più emozioni ed esperienze positive aggiudicandoci così più clienti. Per riuscirci, è indispensabile una buona interazione tra scuola di sci e maestro di sport sulla neve (v. grafico «Insieme per più clienti» alle pagine 2 e 3).

La presente edizione dell'Academy ti informa sul tuo ruolo e sui tuoi compiti quale maestro di sport sulla neve nel progetto «Assistenza ai clienti orientata all'esperienza». Trovi inoltre risultati utili dal sondaggio fra i clienti, nonché tanti fatti e dichiarazioni interessanti sul nuovo tema di perfezionamento G+S «Le buone attività G+S – Trasmettere».

Una professione e un datore di lavoro più attrattivi

Maggiore grado d'occupazione
Maggiore soddisfazione
Maggiore motivazione



Maggiori

Abbiamo vissuto esperienze fantastiche alla Scuola svizzera di sci!

Più clienti fissi

+ Magic Moment

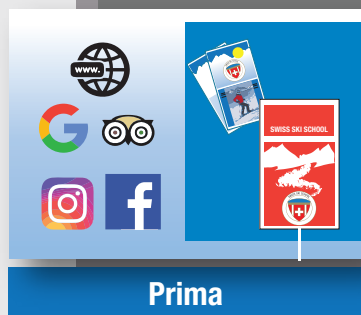
+ Esperienza

Prestazione attesa

↑ Effetto Wow

↑ Clienti entusiasti

↑ Clienti soddisfatti



Magic

richieste di clienti



Maggior riconoscimento nella località



Possibilità di avere voce in capitolo nelle discussioni

Possibilità di avere voce in capitolo nelle decisioni

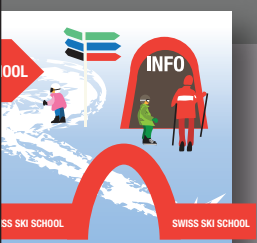
Possibilità di sinergie



Responsabilità del maestro di sport sulla neve



Insegnamento



Punto di ritrovo



Programma quadro



Dopo

La ringraziamo per la sua visita!

- Classifica
- Gara di sci
- Feedback
- Galleria fotografica

Responsabilità della scuola di sci



Moment Toolbox



Creare esperienze: un'interazione tra scuola di sci e maestro di sport sulla neve

Creare esperienze per il cliente non è una responsabilità che spetta solo alla scuola di sci o solo al maestro di sport sulla neve. È richiesta un'interazione ottimale fra scuola di sci e maestro di sport sulla neve, con l'obiettivo di entusiasmare il cliente a tutti i livelli.

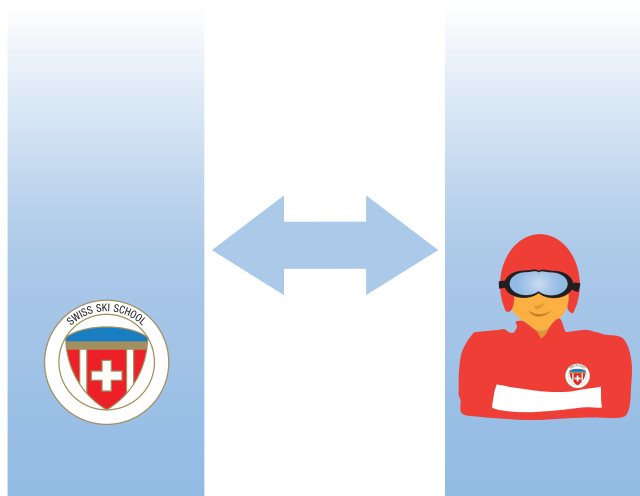


Fig. 1: Interazione tra scuola di sci e maestro di sport sulla neve

La responsabilità della Scuola svizzera di sci

Nell'acquisizione di clienti, in ufficio, nel punto di ritrovo o nell'assistenza successiva: per poter entusiasmare i clienti, una scuola di sci deve assumersi la responsabilità ad ogni momento di contatto con il cliente.

Il compito della scuola di sci consiste, in particolare, nel porre una base che entusiasmi il cliente e che offra al maestro di sport sulla neve possibilità ottimali per creare Magic Moments durante le lezioni.

Il **toolbox Magic Moment**, sviluppato quest'anno per i responsabili delle Scuole svizzere di sci, è volto ad aiutare le scuole di sci a creare un ambiente favorevole alle esperienze. I diversi ausili del toolbox, ad esempio per analizzare oppure per creare e attuare misure, aiutano le scuole di sci ad offrire ai loro insegnanti una situazione iniziale possibilmente ottimale.

La responsabilità del maestro di sport sulla neve

Nelle lezioni il cliente è sempre in primo piano con le sue esigenze personali. Il maestro di sport sulla neve deve adeguare la lezione al cliente, l'ambiente d'insegnamento e il comportamento con lo scopo di trasmettere entusiasmo ed effetti sorpresa.

Samuel Gave, maestro di sport sulla neve, membro SSDT, SSS Verbier

«Il mio obiettivo è far uscire i clienti dalla zona comfort: è proprio qui che nascono soprattutto le emozioni! A tal fine è indispensabile che adegui la lezione alle loro esigenze e ai loro desideri. Se necessario, cerco di risvegliare nuove esigenze al di fuori della zona comfort. Con i clienti più giovani riesco spesso a creare Magic Moments nello snowpark. La sensazione di scivolare o volare su un box genera tante emozioni positive.»

Stefan von Känel, maestro di sport sulla neve, membro SSDT, SSS Adelboden

«Cerco di migliorare la percezione personale dei miei clienti affinché si rendano conto dei loro successi nell'apprendimento. Il «Magic Moment» è riuscito quando i miei clienti sciano meglio in maniera consapevole provando più piacere a scendere lungo i pendii.»

Christian Caspar, maestro di sport sulla neve, membro SSDT, SSS Saas

«Al di fuori delle piste vi sono numerose possibilità per vivere esperienze. È una continua ricerca di equilibrio fra esperienza eccezionale – fuoripista con neve polverosa migliore – e sicurezza. L'importante è trovare una buona via di mezzo affinché il cliente viva un'esperienza fantastica sentendosi però sempre sicuro.»

Indipendentemente dalla strutturazione della lezione il maestro di sport sulla neve svolge compiti importanti, fondamentali per la scuola di sci.

Il maestro di sport sulla neve è un punto di contatto importante tra la scuola di sci e il cliente e deve inoltrare reclami o feedback positivi alla scuola di sci.

Il maestro di sport sulla neve svolge anche un ruolo importante nello sviluppo e promozione di contenuti per i social media, ad esempio mettendo a disposizione delle belle foto oppure pubblicando contenuti con l'hashtag #mymagicmoment. In questo modo, egli può sostenere attivamente la comunicazione della scuola di sci.

Il maestro di sport sulla neve conosce il funzionamento e le esigenze della propria scuola di sci e può consegnare in un'apposita bucalettere i feedback del toolbox Magic Moment.

Infine, il maestro di sport sulla neve è indispensabile nel mantenere il contatto con i clienti. Le cartoline di auguri personali per Natale o per il compleanno sono solo un esempio che ogni cliente apprezzerrebbe.

Nella stagione 2017/18 è stato effettuato un sondaggio fra i clienti delle Scuole svizzere di sci. Con il sondaggio si intende capire chi sono i clienti delle Scuole svizzere di sci, quali sono le loro aspettative nei confronti della scuola e delle lezioni e come hanno valutato la prestazione offerta dalla Scuola svizzera di sci.

Il sondaggio fra i clienti verrà impiegato anche i prossimi due inverni e rappresenta un ausilio del toolbox Magic Moment.

Conoscenze acquisite dall'insegnamento ai bambini (< 13 anni)

→ Più i bambini sono piccoli, tanto più è importante per i genitori che si divertano.

Per i bambini più piccoli il divertimento è in primo piano. Già durante il riscaldamento o quando si fa conoscenza bisognerebbe scegliere forme di gioco. Storie che i bambini possono completare a piacimento, far mostrare esercizi oppure lo scambio di ruoli sono solo alcuni esempi di esperienze di come poter organizzare le lezioni in modo più divertente per i piccoli clienti. I giochi durante le pause e i rituali portano un po' di leggerezza e aiutano i bambini ad affrontare di nuovo con slancio la lezione.

→ Più i bambini sono grandi, tanto più è importante per i genitori che migliorino la tecnica.

Se il maestro di sport sulla neve conosce gli interessi, i desideri e gli obiettivi dei bambini, è possibile definire insieme gli obiettivi e cercare soluzioni. Le soluzioni prevedono esercizi e feedback mirati per migliorare la tecnica personale del bambino. Coinvolgere i giovani in questo processo è fondamentale poiché amano assumere responsabilità e agire autonomamente.

Anche le analisi dei filmati sono perfette per dare feedback individuali e per mettere a confronto la percezione interna e l'osservazione esterna.

→ Più i bambini sono piccoli, tanto più è importante per i genitori che possano praticare sport sulla neve con bambini della stessa età.

Non solo il divertimento, il successo nell'apprendimento e la sicurezza svolgono un ruolo importante nell'insegnamento. L'apprendimento è caratterizzato anche dal rapporto con i coetanei.

Nello svolgimento dell'attività sportiva, il divertimento, gli amici e le emozioni positive sono al primo posto per i bambini più piccoli. Il maestro di sport sulla neve fa in modo che ogni bambino si senta a suo agio e si possa integrare nel gruppo.

Conoscenze acquisite dall'insegnamento agli adulti

→ Rispetto ai clienti più giovani, quelli di oltre 66 anni non desiderano migliorare ad ogni costo la propria tecnica.

Concentrarsi sempre sulla tecnica non è una buona soluzione. Molti clienti di età avanzata frequentano le lezioni per altri motivi, ad esempio per acquisire sicurezza o per stare in compagnia. Pertanto è fondamentale chiarire le esigenze prima della lezione. Forse il cliente desidera semplicemente un po' di intrattenimento o scoprire insieme la regione sciistica.

→ Rispetto ai clienti più anziani, per i giovani tra i 13-18 anni il divertimento e le nuove amicizie sono più importanti.

Spesso i clienti giovani desiderano vivere qualcosa di speciale, divertirsi e conoscere altre persone. Che cosa ne dici di un programma alternativo in una giornata di brutto tempo? In veste di maestro di sci non puoi solo insegnare, ma puoi assumere anche il ruolo di intrattenitore. Durante una giornata in slitta il divertimento e la compagnia non mancheranno di certo.

Per aiutarti prendi nella tua Scuola svizzera di sci dei biglietti da visita #mymagicmoment che riportano il link per il sondaggio.

L'analisi dei feedback aiutano le Scuole svizzere di sci a pianificare e attuare provvedimenti mirati per migliorare affinché in futuro i clienti saranno ancora più soddisfatti delle prestazioni delle Scuole svizzere di sci.

Motiva i tuoi clienti a compilare questo sondaggio!

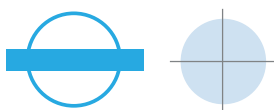
www.swiss-ski-school.ch/mymagicmoment



Poiché la percezione di esperienze è molto personale e soggettiva, non esiste un manuale per vivere esperienze particolari!

Nella creazione di esperienze il maestro di sport sulla neve può avvalersi di diversi aiuti nonché di metodi e modelli collaudati:

L'**Academy n. 29** contiene le basi per la creazione individuale delle esperienze. Il ciclo di pianificazione aiuta nell'analisi dei clienti e dell'ambiente, nella definizione degli obiettivi, nella pianificazione e nell'attuazione di esperienze. Con l'aiuto del modello d'esperienza è possibile creare un profilo dei clienti che rispecchia le esigenze individuali degli stessi nelle singole categorie d'esperienza. Questi modelli aiutano il maestro di sport sulla neve a identificare le esperienze desiderate dal cliente e ad orientarne individualmente la messa in pratica.



Il **Magic Moment Collector** riunisce numerosi trucchi e consigli per realizzare individualmente le esperienze. La banca dati digitale e interattiva contiene molte idee di maestro di sport sulla neve e di clienti e serve come ispirazione reciproca e come ausilio per creare esperienze speciali.

Inoltre sotto l'hashtag **#mymagicmoment** è possibile visionare tutti i contributi pubblici pubblicati sui social media. Anche da qui si può trarre ispirazione.

Attività attrattive sulla neve sono necessarie per un insegnamento ricco di esperienze

Tramite un'analisi si cerca di capire quali sono le aspettative e i desideri del cliente per quanto riguarda le lezioni di sport sulla neve. Gli obiettivi si orientano alle esigenze individuali del cliente e rappresentano la base per pianificare le esperienze e metterle in pratica.

Nuove esperienze possono essere vissute se proposte nella giusta maniera. In tale contesto è necessario che il maestro di sport sulla neve agisca e si comporti in modo ottimale.

Il set di carte **«Le buone attività G+S – Trasmettere»** fornisce raccomandazioni concrete ed è un ulteriore ausilio didattico per creare un clima favorevole alle esperienze e quindi Magic Moments durante l'insegnamento.



Dove posso trovare ausili didattici?

Academy n. 29

www.snowsports.ch/academy



Magic Moment Collector

www.snowsports.ch/magicmomentcollector



Effettua il login all'extranet di Swiss Snowsports e dai un'occhiata al Magic Moment Collector o aggiungi le tue idee personali.

#mymagicmoment

Lasciati ispirare su Facebook e Instagram da #mymagicmoment e condividi i tuoi Magic Moments marcando le foto e i video con l'hashtag.

Il set di carte «Le buone attività G+S – Trasmettere»

Tutti i partecipanti di un corso di perfezionamento SSSA e di un modulo di perfezionamento G+S ricevono un set di carte

Al sito www.basposhop.ch è possibile ordinare un set di carte.

Attività sportive sulla neve di qualità: una chiave per un'assistenza ai clienti orientata all'esperienza

L'obiettivo di ogni scuola di sci è offrire attività di qualità, sicure e ricche di esperienze.

Maestri di sport sulla neve entusiasti e competenti garantiscono esperienze indimenticabili ai clienti durante le lezioni.

Le buone attività G+S – Trasmettere



Il comportamento e le azioni del monitore determinano in maniera decisiva le buone pratiche nell'ambito di G+S. Per raggiungere questo scopo, il set di carte propone delle raccomandazioni concrete impostate sui seguenti quattro campi d'azione:

Instaurare un clima che favorisce l'apprendimento



Definire gli obiettivi prioritari e creare una struttura



Dirigere un gruppo con autorevolezza ed efficacia



Impartire compiti avvincenti e dare un feedback



1

Per semplicità redazionale si usa la sola forma al maschile. Naturalmente tutte le espressioni vanno riferite a persone di entrambi i sessi.



Gioventù+Sport

La partecipazione regolare alle attività di G+S permette a bambini e giovani numerose esperienze gratificanti e momenti positivi come spunto per una pratica sportiva per tutta la vita. Le conoscenze e le capacità dei monitori, come pure il loro atteggiamento e la loro motivazione sono i fattori che determinano la qualità delle buone pratiche e attraverso di esse anche il raggiungimento degli obiettivi di G+S.

Autovalutazione del monitore

Il questionario delinea il profilo delle competenze che consentono al monitore di valutare se stesso e capire quali sono i punti forti e deboli della sua attività.

Possibilità d'impiego

Il set di carte può servire alla pianificazione, all'elaborazione e alla valutazione delle attività.



Autovalutazione
del monitore



Possibilità
d'impiego

Affermazioni legate alla pratica sulla neve

Ogni campo d'azione viene tematizzato di seguito su una pagina doppia.

I maestri di sport sulla neve spiegano in che modo attuare concretamente i suggerimenti nell'insegnamento sulla neve.

Vi sono anche le affermazioni di clienti e di due atleti d'élite sulle azioni che permettono di migliorare durante l'attività sulla neve.

Instaurare un clima che favorisce l'apprendimento



Un clima favorevole all'apprendimento

Un ambiente gradevole, valorizzante e sicuro è la base fondamentale per apprendere. Il monitore vi contribuisce con il suo esempio e la sua motivazione, che si ripercuotono sui bambini e sui giovani.

«La qualità del rapporto fra insegnante e allievi e degli allievi fra di loro determina il successo dell'apprendimento.»¹

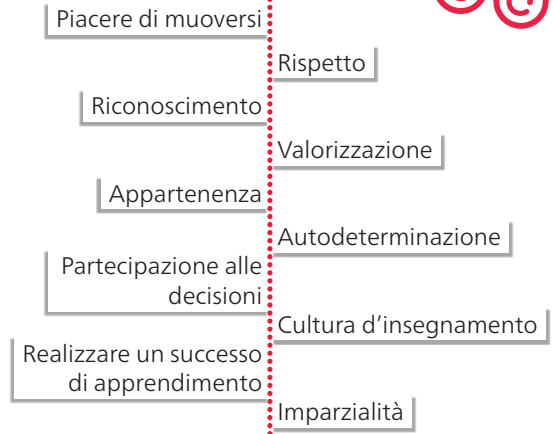
Si impara più facilmente e meglio, quando si è a proprio agio.

3



¹Fascicolo G+S, Il clima dell'apprendimento

Termini chiave



Sollecitare entusiasmo e piacere

Valorizzare e rispettare i partecipanti e trattarli in maniera equa

Coinvolgere i partecipanti e favorire il senso dell'appartenenza

Prendere spunto dagli errori

«Ai giovani piace darsi reciprocamente un feedback su punti definiti in precedenza.»

Sabrina Blattner

«La cooperazione attiva dell'insegnante è contagiosa in tutte le categorie d'età.»

Simone Schmid

«È una bella sensazione ricevere complimenti dall'insegnante.»

Linda Elmiger

Messa in pratica durante l'insegnamento

- Partecipo attivamente all'insegnamento. Il mio impegno stimola il gruppo.
- Lascio che ognuno mostri qualcosa per rafforzare l'autostima di ogni singola persona.
- Dimostro interesse per fattori personali dei miei partecipanti. In questo modo li faccio sentire coinvolti.
- I miei partecipanti possono contribuire attivamente all'insegnamento. Ciò favorisce in modo determinante sulla motivazione.
- Cerchiamo insieme le soluzioni agli errori. Ciò accresce la voglia di sperimentare.
- Evito di commentare ogni singolo movimento.
-
-

**Simone Schmid, maestra di sport sulla neve,
esperta SSSA e G+S, docente di sport ASP San Gallo**

«I bambini amano le storie. I temi ripresi e sviluppati lungo l'arco della giornata li entusiasmano. Essere fantasiosi e scendere a grandi curve dai pendii, ad esempio come streghe sulla scopa, fa divertire tutti. Se l'insegnante partecipa con passione, i bambini sono ancora più motivati. La cooperazione attiva dell'insegnante è contagiosa in tutte le categorie d'età. Cercare insieme soluzioni e dare sempre feedback costruttivi rende gli errori interessanti e incoraggia a far meglio la prossima volta. Ognuno può mostrare qualcosa, indipendentemente da quanto sia bravo.»



**Linda Elmiger, 8 anni, Swiss Snow
League, Red Star, scuola di sci Sörenberg**

«Le colleghe nel gruppo sono molto importanti per trascorrere una bella giornata. Sulla pista preferisco fare gli esercizi insieme a qualcuno piuttosto che da sola. La cosa migliore è poter decidere con chi farli. È una bella sensazione ricevere complimenti dall'insegnante. Una volta ho vinto una medaglia: è stata una bella esperienza.»



**Fred Thomas, maestro
di sport sulla neve,
esperto Telemark e esperto G+S**

«Un benvenuto e un'introduzione motivanti sono decisivi per il rapporto e la dinamica all'interno del gruppo. Ci accordiamo tra di noi sulle regole del gioco. Ad esempio, ci chiamiamo con i nostri nomi. I clienti devono sapere che possono fare domande in qualsiasi momento o dire cosa desiderano fare. Come gruppo abbiamo lo stesso obiettivo, ossia trascorrere una bella giornata. Lo scambio continuo con i clienti mi consente di capire che tipo di persona sono e quanto sono motivati e interessati. In questo modo sono in grado di soddisfare le esigenze di ogni singolo cliente. Ad esempio, presentando una sfida supplementare ai coraggiosi e sciando spesso davanti a chi ha bisogno di sicurezza.»



**Sabrina Blattner, maestra di sport
sulla neve, esperta Kids SSSA**

«Ai giovani piace poter guidare una volta il gruppo indossando la giacca dell'insegnante. A due a due, i giovani riescono a darsi dei feedback costruttivi su determinati punti. Trovano particolarmente interessante filmarsi a vicenda con il cellulare. I compiti di gruppo quali «come classe fare 100 curve lungo un pendio» aiutano anche i più deboli a conseguire un successo.»



**Silvia Sutter, cliente della scuola di sci di fondo Fährdrich
Sport, Pontresina, maestra di scuola elementare**

«Feedback positivi e sinceri mi aiutano a imparare attraverso i miei errori. Un buon contatto personale con l'insegnante e la sensazione di essere presa sul serio mi motivano.»



Definire gli obiettivi prioritari e definire una struttura



Obiettivi dell'apprendimento

La definizione degli obiettivi dell'apprendimento è uno dei pilastri della concezione sportiva di G+S. A medio e lungo termine vanno seguiti degli obiettivi a livello di motricità, cognizione e pedagogia, senza dimenticare il clima sociale e la salute. Prima di iniziare l'attività, il monitore e il partecipante discutono per stabilire gli obiettivi a breve termine e definiscono le priorità. Gli obiettivi sono valutati periodicamente e i progressi raggiunti sono evidenziati.

Struttura

I principi come rendere compiti semplici più difficili oppure passare da ciò che è familiare a una novità servono a strutturare i contenuti e ad adattare gradualmente la lezione.

«I bravi monitori tengono sempre presenti gli obiettivi principali e i temi da trattare come fossero un orientamento di fondo cui fare riferimento e non si basano sempre e soltanto sulla struttura dettagliata della lezione che avevano preparato per l'occasione.»¹

4



¹Fascicolo G+S, La pianificazione nello sport

Termini chiave



Definire gli obiettivi

Valutare gli obiettivi

Pianificare i progressi

Progresso dell'apprendimento

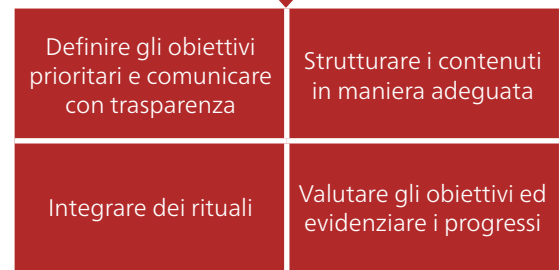
Focalizzarsi sull'obiettivo

Stabilire dei rituali

Strutturare l'insegnamento

Mantenere un ritmo

Avere un filo conduttore



«Apprezzo quando gli obiettivi delle lezioni sono ben definiti e posso proporre i miei obiettivi personali.»

Silvia Sutter

«Durante le gare mi piace mostrare cosa sono in grado di fare ed è bello ricevere delle valutazioni.»

Linda Elmiger

«L'obiettivo principale rimane, ma il percorso per raggiungerlo deve però essere continuamente adeguato.»

Jörg Roten

Messa in pratica durante l'insegnamento

- Definisco gli obiettivi insieme ai clienti, in base alle loro esigenze.
- Stabilisco obiettivi intermedi a breve termine. In questo modo la motivazione per l'obiettivo finale rimane intatta.
- Introduco rituali personali per dare il benvenuto e per salutare i clienti.
- Definisco punti di riferimento con il gruppo. In questo modo si semplifica l'organizzazione.
- Sfrutto sia il riscaldamento che la fase di rilassamento per l'obiettivo della lezione.
- Lascio molto tempo per esercitarsi e spazio per le sciare libere.
- Svolgo piccole «competizioni» e faccio confronti video. In tal modo i progressi nell'apprendimento sono ben riconoscibili.
- Sfrutto le nozioni di ogni lezione per pianificare ancora meglio quella successiva.
-
-

Jörg Roten, maestro di sport sulla neve, esperto SSSA e G+S, allenatore Swiss-Ski

«Tanti piccoli obiettivi devono servire per raggiungere l'obiettivo principale. L'obiettivo principale rimane, ma il percorso per raggiungerlo deve però essere continuamente adeguato. Stimolare richiedendo impegno senza sollecitare eccessivamente: questa è la sfida quotidiana.»



Silvia Sutter, cliente della scuola di sci di fondo Fährdrich Sport, Pontresina, maestra di scuola elementare

«Apprezzo quando gli obiettivi delle lezioni sono ben definiti e posso proporre i miei obiettivi personali. Per me è importante ricevere regolarmente un feedback focalizzato ai miei obiettivi. Le analisi dei filmati mi aiutano ad osservare me stessa ed i miei progressi da una prospettiva diversa.»



Sabrina Blattner, maestra di sport sulla neve, esperta Kids SSSA

«I rituali di benvenuto e di congedo sono amatissimi dai bambini e dai giovani. Con un nome di gruppo, ad esempio «il branco di leoni» si sentono particolarmente integrati e unici. Mi fermo anche sempre negli stessi punti lungo la pista. Ciò semplifica l'organizzazione.»



Ramon Zenhäusern, Squadra nazionale di sci alpino, Swiss-Ski

«Abituo lentamente il corpo agli sforzi maggiori e quando il corpo è riscaldato e pronto posso affrontare più rischi. Trovo molto importante poter sciare liberamente e solitamente viene fatto troppo poco. Anche le discese tranquille svolgono un ruolo significativo per rilassare il corpo e la mente.»



Linda Elmiger, 8 anni, Swiss Snow League, Red Star, scuola di sci Sörenberg

«Non mi piace tanto mostrare ciò che ho imparato, ad eccezione delle gare in cui apprezzo i consigli che ricevo.»



Dirigere un gruppo con autorevolezza ed efficacia



Sicurezza ed efficacia

Adottare un livello di sicurezza ideale e realizzare un massimo di apprendimento o movimento non sono necessariamente due intenti contraddittori. Le regole chiare aiutano a svolgere le attività sportive in sicurezza e con efficacia a condizione però che siano comunicate con chiarezza e applicate sistematicamente. Nel caso ideale, le regole e le sanzioni sono stabilite d'intesa con i bambini e i giovani.

«La valutazione del pericolo è la migliore prevenzione degli infortuni.»¹

Per identificare eventuali fonti di rischio, occorrono una buona pianificazione, una capacità di anticipazione, un'osservazione meticolosa e una riflessione permanente. Le misure preventive possono evitare i momenti di disturbo, ma se questi si manifestano comunque, bisogna reagire rapidamente, in maniera adeguata e coerente.

5



¹Documento online, Sicurezza in Gioventù+Sport – L'essenziale in breve

Termini chiave



Essere un leader autorevole e comprensivo	Garantire la sicurezza
Proporre un massimo di tempo di apprendimento o di movimento	Gestire adeguatamente i disturbi

«Scegliere gli esercizi in base al livello dei partecipanti promuove sia la motivazione che la sicurezza. Per fare ciò, l'insegnante deve sempre osservare il gruppo.»

Simone Schmid

«Indicazioni chiare con punto di fermata conosciuto aumentano il tempo di sciata e la sicurezza.»

Aldo Berther

«È necessario tenere d'occhio la situazione del momento ed eventualmente adeguare l'allenamento.»

Sina Candrian

Messa in pratica durante l'insegnamento

- Ogni partecipante conosce sin dall'inizio le nostre regole.
- Mi rivolgo a tutti con il loro nome.
- Comunico regole brevi e concise.
- Il mio gruppo è posizionato sempre in modo tale da potersi concentrare sulle mie informazioni.
- Sfrutto le risalite per parlare con il gruppo.
- Tengo sempre presente il livello di prestazione del mio gruppo.
- Scelgo gli esercizi sempre in base al livello delle singole persone.
-
-

Aldo Berther, maestro di sport sulla neve, guida alpina, esperto SSSA e G+S, capo disciplina SSSA Backcountry

«Limito le mie istruzioni sempre all'essenziale. Faccio poi ripetere quelle più importanti da singoli partecipanti. Guardando negli occhi ogni singola persona mentre parlo, capisco anche il loro grado di attenzione. Indicazioni chiare con punto di fermata conosciuto aumentano il tempo di sciata e la sicurezza.»



Sina Candrian, Squadra nazionale di snowboard Big Air e Slopestyle, Swiss-Ski

«È necessario tenere d'occhio la situazione del momento ed eventualmente adeguare l'allenamento. È quanto mi aspetto dai miei allenatori. Ciò è molto importante per la sicurezza, in particolare se le condizioni nevose e il vento cambiano. Agli atleti più giovani è talvolta necessario dire quando dovrebbero fare una pausa.»



Sabrina Blattner, maestra di sport sulla neve, esperta Kids SSSA

«Per evitare possibili fattori di disturbo per la lezione come lunghe code d'attesa, è fondamentale organizzare le lezioni di conseguenza. Sfrutto i tempi di attesa ai lift per assegnare compiti o per discutere i passi successivi. Quando spiego qualcosa faccio in modo che i partecipanti non vedano i propri genitori o lo faccio in un funpark affinché si concentrino completamente.»



Ramon Zenhäusern, Squadra nazionale di sci alpino, Swiss-Ski

«Un corpo ben preparato sia fisicamente che mentalmente è necessario per uscire dalla zona di comfort. Bisogna assolutamente amare ciò che si fa.»



Simone Schmid, maestra di sport sulla neve, esperta SSSA e G+S, docente di sport ASP San Gallo

«Scegliere gli esercizi in base al livello dei partecipanti promuove sia la motivazione che la sicurezza. Per fare ciò, l'insegnante deve sempre osservare il gruppo. In caso di litigio è importante non prendere le parti di nessuno. Parlo in tutta tranquillità con le parti coinvolte e faccio in modo che trovino una soluzione. Una buona dose di umorismo è sempre d'aiuto.»



Linda Elmiger, 8 anni, Swiss Snow League, Red Star, scuola di sci Sörenberg

«Mi piace sciare in gruppo! Ad esempio in una colonna doppia o in fila indiana. Quando l'insegnante è davanti mi sento molto sicura.»



Assegnare compiti avvincenti e dare un feedback



Attività motivanti

È raro che l'allievo riesca a risolvere al primo tentativo un compito avvincente e difficile. Ma ci può riuscire con le necessarie istruzioni, un sostegno concreto o attraverso una pratica continua. La motivazione ad apprendere può risultare maggiore se il compito è presentato sotto forme diverse e per la sua complessità è percepito come una sfida.

Feedback utili

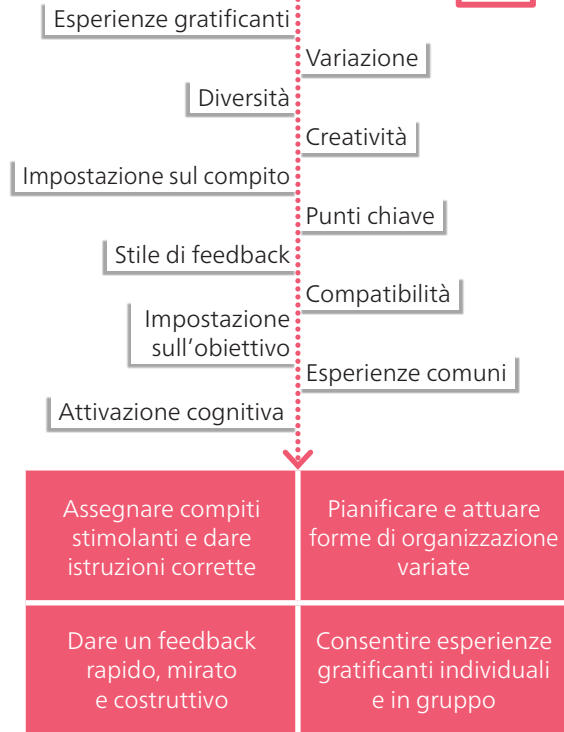
«Con la consulenza il docente informa e dirige, organizza occasioni adatte all'apprendimento, corregge, rafforza, conferma, incoraggia, assiste e consiglia. La qualità della consulenza è il sigillo di qualità dell'insegnamento.»¹

6



¹Fascicolo G+S, Manuale di base Gioventù+Sport

Termini chiave



«Attendo sempre con impazienza i feedback, che mi aiutano tantissimo se formulati in maniera breve e concisa.»

Ramon Zenhäusern

«Elogio spesso l'impegno o un comportamento sociale. Affermazioni quali: «Sei un campione» per aver svolto ripetutamente un esercizio rendono i bambini orgogliosi.»

Sabrina Blattner

«Durante le dimostrazioni mi concentro su un punto fondamentale.»

Aldo Berther

Messa in pratica durante l'insegnamento

- Faccio le mie dimostrazioni in modo tale che ogni movimento possa essere osservato più volte.
- Durante le dimostrazioni mi concentro su un concetto fondamentale.
- Faccio uso di metafore per spiegare le mie affermazioni.
- Con le mie istruzioni motivo il mio gruppo a riflettere insieme a me.
- Con i miei esercizi aiuto i clienti a percepire il movimento giusto.
- Faccio eseguire diversi compiti in gruppo e a coppie.
- Faccio notare i progressi raggiunti.
- Elogio un comportamento sociale e gli sforzi.
-
-

**Jörg Roten, maestro di sport sulla neve,
esperto SSSA e G+S, allenatore Swiss-Ski**

«Le immagini sono molto eloquenti ... Immagini buone sono molto utili ad ogni livello. Grazie ad esse sono sicuro che il mio messaggio venga compreso correttamente. Per quanto riguarda i feedback è più efficace parlare della funzione dell'attrezzo piuttosto che della struttura dei movimenti. A tale proposito è molto utile il nostro modello tecnico. Cerco di creare «effetti Aha» negli atleti. Grazie agli esercizi o alla mia tracciatura trovano la soluzione da soli, senza dover fornire indicazioni. Non ci riesco sempre, ma in compenso si può poi ridere insieme sul tentativo fallito.»



**Sina Candrian, Squadra nazionale di
snowboard Big Air e Slopestyle, Swiss-Ski**

«Non voglio ricevere tanti feedback. Ne basta uno al giorno, tuttavia con una proposta di soluzione concreta e preferibilmente con un filmato che posso analizzare a casa. Posso così preparare mentalmente nuove nozioni e nuovi obiettivi prima di metterli in pratica.»



**Ramon Zenhäusern, Squadra
nazionale di sci alpino, Swiss-Ski**

«Attendo sempre con impazienza i feedback, possibilmente subito dopo la sciata. I feedback brevi e concisi mi aiutano tantissimo.»



**Sabrina Blattner, maestra
di sport sulla neve, esperta Kids SSSA**

«Faccio notare i progressi sia durante che dopo la lezione. Piccoli miglioramenti nella tecnica o la discesa di un tratto di pista ripido sono considerati dei successi. Elogio spesso l'impegno o il comportamento sociale, in particolare dei bambini e dei giovani. Affermazioni quali: «Sei un campione» per aver svolto ripetutamente un esercizio li rendono orgogliosi. Molto efficace nelle classi di bambini è assegnare al bambino in fondo alla colonna il compito di portare tutto il gruppo fino al prossimo punto di fermata. Ciò dà la possibilità anche ai più deboli di ottenere un successo e di essere elogiati davanti a tutto il gruppo.»



**Aldo Berther, maestro di sport sulla neve,
guida alpina, esperto SSSA e G+S,
capo disciplina SSSA Backcountry**

«Durante le dimostrazioni mi concentro sui punti fondamentali. Guardate che cosa fanno i miei sci, le mie ginocchia e le mie anche, ecc. In questo modo aiuto i clienti a concentrarsi sui fattori decisivi.»



Conclusione

Michael Weyermann
Head of Education Swiss Snowsports

Benché la qualità del servizio offerto dai maestri di sport sulla neve sia già di alto livello, ci impegniamo costantemente a migliorare. Il modo di dire «Non si può dormire sugli allori» vale anche nella nostra professione. Il progetto «Assistenza ai clienti orientata all'esperienza» di Swiss Snowsports, delle Scuole svizzere di sci e di tutti i maestri di sport sulla neve prepara il terreno a molte belle esperienze per i nostri clienti.

Dall'ultima stagione invernale, tutti i maestri di sport sulla neve parlano di #mymagicmoment. Il nuovo tema di perfezionamento G+S «Le buone attività G+S – Trasmettere» sono un ottimo aiuto per i maestri. Confrontarsi con i temi attuali vale la pena: sarai in grado di offrire ai tuoi clienti lezioni ancora migliori e ricche di esperienze! I tuoi clienti non vogliono essere solo soddisfatti, ma desiderano vivere esperienze particolari!

Il loro #mymagicmoment è il tuo obiettivo!

Il presente documento contribuirà in modo significativo a convincere i nostri clienti che potranno vivere esperienze indelebili e molti Magic Moments.



Michael Weyermann



Foto: Urban Engel Perspectiva

Bibliografia

- Swiss Snowsports Association (2010): Serie di manuali 2010, «Sport sulla neve in Svizzera», Belp
- UFSP Macolin, Responsabili della formazione G+S, Set di carte «Le buone attività GS – Trasmettere», Edizione 2018
- Glattes, K. (2016). Der Konkurrenz ein Kundenerlebnis voraus.
- Jüttner, U., Windler, K., Schaffner, D., Hafner, N., Zimmermann, A. (2012). Kundenerlebnismangement – erlebnisorientierte Handlungsanleitungen für Dienstleistungsunternehmen und Toolbox.
- Pine, B., Gilmore, J. (1998). Welcome to the Experience Economy.
- Schmitt, B., Mangold, M. (2012). Kundenerlebnis als Wettbewerbsfaktor.
- Swiss Snowsports Association (fino al 2018): «Tutte le pubblicazioni», Belp

Trovate tutti i manuali di SWISS SNOWSPORTS e le riviste Academy su www.snowsports.ch

Impressum

Direzione redazione Arsène Page

Autori Isa Jud, Eva Hauck, Michael Brügger, Arsène Page

Coautori Michael Weyermann, Daniel Friedli, Marcel Homberger, Demian Franzen, Genika Hulliger, Yann Bouduban, Mauro Terribilini, Davide Schaer, Tobias Imhof, Philipp Beyeler, ITW: Roland Lymann, Ines Fischer Gull, Lukas Huck

Intervista Membri dello Swiss Snow Education Pool, Atleti Swiss-Ski, Clienti Scuole svizzere di sci

Traduzione italiana Sara Laudonio

Illustrazioni Lucas Zbinden

Fotografie SSSA, Urban Engel Perspectiva

Indirizzo redazione Swiss Snowsports, Redaktion, Hühnerhubelstrasse 95, 3123 Belp, info@snowsports.ch

Produzione Viaduct, Sommeraustasse 32, CH-7007 Chur, www.viaduct.ch

Cambiamenti di indirizzo direttamente a Swiss Snowsports, Hühnerhubelstrasse 95, 3123 Belp, info@snowsports.ch

Prezzo compreso nella tassa per i membri dell'associazione Swiss Snowsports

Diritti di riproduzione Gli articoli e le fotografie pubblicati nell'«Academy» sono protetti dai diritti d'autore. Ogni riproduzione e copia è possibile solo con accordo preventivo della redazione. La redazione declina ogni responsabilità per i testi e le fotografie inviate senza il suo accordo.

Stampa 17 000 esemplari, di cui 11 000 in tedesco, 4000 in francese, 2000 in italiano.

**innovation
tourismus**

Il progetto EoGb è sostenuto da Innoutour, lo strumento di promozione della Segreteria di Stato dell'economia SECO.