



La consulenza
turistica
al servizio
dell'**OSPITALITÀ**

i nostri seminari

A solid red horizontal bar is located at the bottom right of the page, positioned below the text "i nostri seminari".

COMUNICAZIONE

- L'immagine coordinata del vostro albergo: distinguersi, creando il proprio stile
- Scrivere per comunicare (sul web e non solo)
- La comunicazione scritta al ristorante
- Comunicare per conquistare il mercato senior
- Ma come comunichi? Comunicazione verbale e non verbale di successo

MANAGEMENT

- Analisi di redditività dell'azienda alberghiera
- Azienda alberghiera, gli strumenti di finanziamento
- Front office, dalla carta all'elettronica: come semplificare la gestione delle prenotazioni
- Il budget nell'azienda alberghiera: prevedere, programmare e pianificare
- Come aumentare la fidelizzazione dei clienti con il CRM
- Ristrutturare l'albergo senza spendere una fortuna
- Come migliorare il proprio lavoro con Excel
- Il servizio a buffet in albergo
- Tasty Breakfast
- Progettare una spa di successo
- Come rendere produttivo il centro benessere, attirando nuovi clienti
- Responsible hotel: gestione eco-sostenibile dell'albergo

MARKETING

- Hotel Trend: uno sguardo alle novità del settore alberghiero
- Marketing Plan: pianificare la proposta strategica d'azione
- Marketing territoriale: proporre emozioni e rendere tipica l'ospitalità
- Creatività ed innovazione nella costruzione di offerte e pacchetti
- Marketing di nicchia
- La bassa stagione: da problema a opportunità
- Come fare marketing in tempo di crisi
- Regole d'oro per affrontare con successo la stagione estiva
- Meeting e congressi: un interessante mercato da conquistare
- Mercati BRIC
- Diversi nelle abilità, uguali nel business: cogliere le opportunità del mercato dei diversamente abili
- Come diventare un perfetto bike hotel
- Come diventare un family hotel

REVENUE MANAGEMENT

- Revenue Management basics: principi e tecniche per iniziare
- Revenue Management advanced: ottenere di più dalla domanda
- Profit Management: come analizzare la redditività della vostra strategia di vendita
- Come definire i prezzi in albergo: dal listino prezzi al pricing dinamico

RISORSE UMANE

- Gestione delle risorse umane: un team efficiente e motivato aumenta la soddisfazione del cliente
- Da manager a leader: come gestire efficacemente la squadra

- Lavoro, stress, obiettivi: come organizzare se stessi per ridurre lo stress
- Selezione del personale: alla ricerca del collaboratore ideale
- Il passaggio generazionale in hotel: come gestirlo al meglio?
- Governanti con sentimento
- Professione: cameriera ai piani

SERVIZIO E QUALITÀ

- La qualità in albergo dalla A alla Z
- Hotel Guest Experience: fidelizzare i clienti con un'esperienza memorabile
- L'eccellenza nel servizio: la soddisfazione degli ospiti parte da un'ottima accoglienza
- L'accoglienza negli uffici IAT
- La spiaggia dell'hotel: da gestione improvvisata ad approccio manageriale

SOCIAL MEDIA

- Social Media Marketing per promuovere il vostro hotel
- Come diventare un Social Media Manager
- Facebook dalla F alla K
- Pillole di Facebook, aggiornamenti sul social network più famoso
- Twitter per hotel
- Promuovere l'hotel con foto e video

VENDITA

- L'arte della vendita
- Lo sviluppo delle vendite all'interno del front office
- Online distribution: come guadagnare di più con i portali booking
- Incremento del business: vendita tipologica, un approccio innovativo
- Vendita e telefono: binomio di sicura efficacia
- A voi la cornetta! Esercitazione pratica di vendita telefonica
- Il servizio che vende al ristorante à la carte

WEB MARKETING

- Hotel Web: strategie e strumenti di web marketing per migliorare la visibilità e le performance del sito
- Hotel Google: tutti gli strumenti che Google vi offre e che ancora non utilizzate
- Hotel a portata di smartphone: come promuovere la propria struttura con i dispositivi mobile
- Google Adwords per hotel. Quanto vale (davvero) un investimento pay per click per il vostro hotel?
- Hotel Web ReDesign: come ridisegnare il vostro sito web per comunicare meglio e vendere di più
- Hotel Reputation Management: strumenti per la gestione della propria reputazione
- Rispondere alle recensioni online: una formidabile occasione per la propria reputazione

ESPERIENZE FUORI DALL'AULA

- (Centro Ippogrifo, Rimini)
- Da capo a leader con la saggezza del cavallo

01

L'IMMAGINE COORDINATA DEL VOSTRO ALBERGO: DISTINGUERSI, CREANDO IL PROPRIO STILE

Questo seminario è utile perché...

In cosa consiste lo stile di un hotel? In ogni sua espressione, scritta e non: logo, colori, font, sito, mail, carta intestata, ma anche divise, accoglienza, arredi. Tutto insomma racconta l'albergo e la sua ospitalità. Più un hotel riesce ad offrire un'immagine di sé chiara e coerente, più emerge dall'omologazione, permettendo ai clienti di riconoscerlo e sceglierlo.

Di cosa parleremo?

- Cos'è e come si costruisce l'immagine di un albergo
- Immagine coordinata dell'albergo
- Identificazione della proprietà e dello staff con l'immagine dell'albergo
- I clienti si riconoscono nell'immagine trasmessa e si identificano in uno stile
- Esempi di successo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, revenue manager, addetti all'ufficio commerciale

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

rendere il vostro albergo riconoscibile e riconosciuto dagli ospiti

Tutto questo in:

4 ore

02

SCRIVERE PER COMUNICARE (SUL WEB E NON SOLO)

Questo seminario è utile perché...

Saper scrivere, farsi leggere, risultare credibili ed interessare il nostro interlocutore: ecco gli obiettivi di chi, all'interno dell'hotel, si occupa di comunicazione scritta rivolta alla clientela, in particolare di emailing e newsletter. Ma come si realizzano testi efficaci, che vengano aperti, letti e generino nuove occasioni di vendita? Quali sono le regole, i segreti per una comunicazione vincente? L'incontro aiuta a scoprirlo e ad affinare le conoscenze, per un approccio più efficace e sicuramente più piacevole.

Di cosa parleremo?

- La comunicazione: com'è cambiata grazie ai social media
- Leggerezza e ironia sono l'arma più efficace
- L'email vende!
- Siamo pronti per gli smart phone?
- Sintonizzatevi con i vostri ospiti

- Esempi positivi e negativi dal web
- L'alberghese, se lo riconosci lo eviti
- Le buone regole della scrittura

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali, addetti al ricevimento stanchi di scrivere sempre le stesse cose

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

fuggire dalle vecchie abitudini e sperimentare nuovi modi di scrivere, più originali, soprattutto personali e di maggiore efficacia

Tutto questo in:

4 ore



03

LA COMUNICAZIONE SCRITTA AL RISTORANTE

Questo seminario è utile perché...

I social media hanno imposto uno stile più immediato, breve e fresco rispetto alle comunicazioni formali e stereotipate del passato che ci giungevano esclusivamente via email, per fax o per posta. A tale stile ci siamo abituati rapidamente e facilmente, il che significa che è questo il metodo più efficace per dialogare con i nostri clienti. A che punto è il vostro ristorante? La vostra comunicazione scritta, il menu, il sito sono rimasti pressoché immutati in questi ultimi dieci anni? Se la risposta è sì, questo seminario allora potrebbe raccontarvi qualcosa di interessante.

Di cosa parleremo?

- Il web ha trasformato la nostra vita e il nostro lavoro, quindi anche la nostra comunicazione
- Le principali tendenze nella ristorazione
- Cosa piace ai clienti?
- Le regole della buona scrittura
- Raccontare e raccontarsi
- La forza delle immagini
- Siamo sempre coerenti!
- Esempi di siti e menu da seguire (e da evitare!)

A chi consigliamo di partecipare:

a tutti coloro che gestiscono un ristorante e credono nell'importanza della comunicazione per promuovere la loro attività

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

aumentare la consapevolezza del profondo cambiamento in atto nella comunicazione e offrirvi nuovi strumenti per creare lo stile comunicativo del vostro ristorante

Tutto questo in:

4 ore

05

MA COME COMUNICHI? COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE DI SUCCESSO

Questo seminario è utile perché...

Talvolta siamo poco consapevoli del modo in cui comunichiamo e di quanto questo possa influenzare la relazione con gli altri. Il nostro atteggiamento e il "come" comunichiamo possono condizionare "cosa" viene percepito: identici contenuti verbali possono sortire effetti differenti a seconda delle modalità con cui vengono espressi.

Di cosa parleremo?

- Il modo in cui comunicate parla di voi
- L'influenza della comunicazione nelle relazioni interpersonali
- La comunicazione faccia a faccia, al telefono, in gruppo: conoscerne e gestirne le peculiarità
- Migliorare la propria comunicazione: l'uso del corpo, della voce e delle parole
- Valorizzare i propri punti di forza e minimizzare quelli di debolezza
- Saper ascoltare ed essere ascoltati
- Esercitazioni pratiche individuali e di gruppo
- L'apparenza conta: indicazioni e standard per un aspetto impeccabile
- Anche gli ambienti parlano di voi...

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, proprietari, direttori e tutto lo staff dell'albergo

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

capire come comunicare, scoprire i "trucchi" per catturare l'attenzione del vostro interlocutore e rendere più accattivante la vostra comunicazione

Tutto questo in:

8 ore



04

COMUNICARE PER CONQUISTARE IL MERCATO SENIOR

Questo seminario è utile perché...

Se pensate al turista senior come all'anziano viaggiatore, timido, inesperto, con una bassa propensione alla spesa, che sceglie esclusivamente la vacanza organizzata per il timore di muoversi da solo, siete ben lontani dalla realtà. Oggi gli ex turisti della terza età sono viaggiatori dinamici, sofisticati, con una buona disponibilità di denaro e una salute migliore rispetto al passato. E visto che la società invecchia, questo è un mercato in continua crescita! Eppure spesso tali turisti sono trascurati o sottovalutati e difficilmente trovano offerte davvero orientate alle loro esigenze.

Di cosa parleremo?

- Chi sono i senior
- Cosa cercano nei loro viaggi
- Esempi di offerte dedicate

- Consigli per comunicare con loro
- Alcune regole di scrittura
- Scriviamo la nostra offerta

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili e addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

esploreremo insieme caratteristiche e abitudini di questi viaggiatori e impareremo a rivolgerci a loro nel modo più corretto, evitando errori che rischierebbero di farci perdere interessanti opportunità

Tutto questo in:

3 ore



management

06

ANALISI DI REDDITIVITÀ DELL'AZIENDA ALBERGHIERA

Questo seminario è utile perché...

Il seminario aiuta ad analizzare le potenzialità reddituali di un'azienda alberghiera, focalizzandosi sui punti di forza e sulle criticità. L'obiettivo di una corretta gestione non è l'occupazione, quanto piuttosto la remunerazione del capitale.

Di cosa parleremo?

- Concepire un investimento alberghiero
- Come si misurano le performance di un investimento in termini di ROI, ROE, EBITDA, GOP
- Analisi degli indicatori di una corretta gestione
- Obiettivo di gestione: la soddisfazione degli stakeholder

A chi consigliamo di partecipare:

manager, imprenditori, investitori, future figure dirigenziali e imprenditoriali del settore

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

concepire una sana gestione alberghiera senza formule magiche

Tutto questo in:

8 ore



07

AZIENDA ALBERGHIERA, GLI STRUMENTI DI FINANZIAMENTO

Questo seminario è utile perché...

La corretta gestione dell'indebitamento aziendale è funzionale all'ottenimento dei risultati di remunerazione del capitale.

Uno scorretto utilizzo delle leve di debito appesantisce l'azienda con oneri finanziari che rendono inutili i risultati di gestione e l'azione manageriale. Una ristrutturazione debitoria spesso è l'unica via.

Di cosa parleremo?

- Analisi della situazione debitoria dell'azienda propedeutica agli interventi di gestione

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, imprenditori, manager, futuri dirigenti

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

gestire con profitto la propria azienda, non al servizio del debito ma al servizio del capitale investito

Tutto questo in:

8 ore

08

FRONT OFFICE, DALLA CARTA ALL'ELETTRONICA: COME SEMPLIFICARE LA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI

Questo seminario è utile perché...

Una quantità industriale di carta è utilizzata quotidianamente nei front office senza che ce ne sia un reale bisogno. Senso ecologista, contenimento delle spese di gestione del reparto e riduzione dei tempi di lavoro ci hanno spinto a proporvi modalità più semplici ed attuali di gestione del front office, basate sul miglior utilizzo del proprio gestionale e delle risorse offerte dagli applicativi di windows. Rivisiteremo il circuito della prenotazione e il sistema di archiviazione dei dati in chiave elettronica a favore di una eliminazione progressiva del cartaceo.

Di cosa parleremo?

- Analisi S.W.O.T. delle attività pratico-operative al front office
- Simulazione pratica dei sistemi cartacei di gestione delle attività al front office
- Tutte le fasi della gestione cartacea del cliente (ciclo della prenotazione, archiviazione dei documenti)
- I vantaggi dell'archiviazione elettronica
- Gestione cartacea e gestione elettronica a confronto
- Adozione del sistema misto (carta/elettronica)
- Adozione del sistema elettronico

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, general manager, resident manager, responsabili e addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

da un sistema di gestione delle attività di front office basato sull'utilizzo del cartaceo passerete ad uno più moderno, veloce ed efficace basato sull'elettronica

Tutto questo in:

4 ore

09

IL BUDGET NELL'AZIENDA ALBERGHIERA: PREVEDERE, PROGRAMMARE E PIANIFICARE

Questo seminario è utile perché...

Il budget è uno strumento di fondamentale importanza per una corretta gestione alberghiera. L'attività di budgeting è spesso determinata esclusivamente in base all'incremento dei ricavi in formula percentuale. Tale approccio alla previsione risulta poco efficace perché non basato su dati oggettivi ed analisi approfondite dell'andamento passato, in tema di ricavi e di costi. Il seminario proporrà dunque un nuovo approccio e una efficace visione d'insieme.

Di cosa parleremo?

- Cosa si intende per budget
- Le componenti essenziali per redigere un budget
- I dati da possedere per procedere all'analisi
- La raccolta dei dati e lo schema relativo
- Prevedere, programmare e pianificare in un'ottica di marketing ed incentivazione delle risorse umane

- Lo schema di budget come strumento dinamico di confronto e gestione quotidiana
- Esempi pratici, positivi e negativi, da cui attingere

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, general e resident manager, sales manager, room division manager, responsabili ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

scegliere i dati necessari all'analisi, fornire le modalità di costruzione e lettura di uno schema di budget per poter prevedere, programmare e pianificare con il minor margine di errore possibile l'andamento dei ricavi e dei costi di un'azienda alberghiera di qualsiasi dimensione

Tutto questo in:

8 ore



10

COME AUMENTARE LA FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI CON IL CRM

Questo seminario è utile perché...

Il Customer Relationship Management (CRM) tradotto letteralmente significa "gestione delle relazioni con il cliente". Nella realtà però vuol dire molto di più: si tratta di una strategia aziendale volta a comprendere il comportamento dei clienti in modo da pianificare e sviluppare un programma di relazioni con loro di lungo periodo, aumentando la loro soddisfazione, quindi la fedeltà verso l'azienda.

Di cosa parleremo?

- L'accoglienza e la cura del cliente
- Ciclo di soddisfazione del cliente
- Cos'è in concreto il Customer Relationship Management
- Tecnologia al servizio del CRM
- Criticità di applicazione del CRM all'interno dell'albergo
- Standard di servizio eccellente

A chi consigliamo di partecipare:

addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

fare della fidelizzazione e della soddisfazione del cliente la chiave di successo per il vostro albergo

Tutto questo in:

4 ore

12

COME MIGLIORARE IL PROPRIO LAVORO CON EXCEL

Questo seminario è utile perché...

Accrescere le vostre conoscenze sull'utilizzo di Excel può semplificare il lavoro di tutti i giorni, riducendo gli sprechi di tempo. Il seminario vi insegnerà a preparare report e analisi utili sia per la parte vendita che per la parte di controllo di gestione.

Di cosa parleremo?

- Fogli di calcolo e relazione tra essi
- Formule di calcolo base
- Formule "testuali": logiche, testo, ricerca, riferimento
- Formule di calcolo avanzate: matematiche, statistiche

A chi consigliamo di partecipare:

a tutti coloro che sono interessati a conoscere e a sfruttare in maniera intelligente il programma Excel

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

imparare ad usare Excel ottenendo il meglio dalle sue potenzialità

Tutto questo in:

8 ore



11

RISTRUTTURARE L'ALBERGO SENZA SPENDERE UNA FORTUNA

Questo seminario è utile perché...

Decidere di ristrutturare il proprio albergo può intimorire e preoccupare chiunque. Quanto costerà? Quanto tempo ci vorrà? Affidarsi alla consulenza di architetti esperti per ottenere un lavoro di qualità è importante ma lo è altrettanto partecipare in maniera attiva e consapevole alla ristrutturazione: una buona organizzazione e la valutazione critica e attenta dei lavori semplificherà e agevolerà questa decisione.

Di cosa parleremo?

- Tendenze di design e arredamento alberghiero
- Gli obiettivi dell'albergo come punto di partenza
- Analisi delle potenzialità della struttura
- Come definire al meglio il proprio budget
- Le strategie che permettono di rispettare il budget
- Come ottenere ambienti di grande valore senza rinunciare alla funzionalità
- Costruire un team di progetto

- Le regole per seguire in modo attivo e consapevole lo sviluppo dei lavori
- Controllo degli standard di progetto
- Spunti e idee dall'Italia e dal mondo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, imprenditori, direttori

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

fare il grande passo della ristrutturazione evitando due errori fondamentali, perdere tempo e spendere denaro inutilmente

Tutto questo in:

8 ore

13

IL SERVIZIO A BUFFET IN ALBERGO

Questo seminario è utile perché...

Il servizio a buffet al ristorante è sempre più gradito ai clienti in albergo e acquista uno spazio sempre maggiore nei vari momenti conviviali della giornata, dalla prima colazione al pranzo, alla cena. I diversi layout che si possono realizzare, le regole e i suggerimenti per una mise en place corretta, ma anche originale, l'allestimento di un buffet invitante saranno i temi del seminario.

Di cosa parleremo?

- I vantaggi della formula a buffet
- I layout che ottimizzano il flusso delle persone
- Creare la giusta atmosfera
- Apparecchiare una tavola d'eccellenza: esempi di mise en place
- La gamma dei prodotti da offrire
- Personale, grande protagonista
- Le tipologie di servizio

- Sistemare i prodotti sull'espositore per esaltare la vista dei vostri clienti
- Le attrezzature per il buffet
- Idee e soluzioni per rendere il buffet un'opportunità di successo

A chi consigliamo di partecipare:

direttori, responsabili Food & Beverage di alberghi e ristoranti, maître, chef

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

scoprire i numerosi vantaggi di questa tipologia di servizio e le tante idee e soluzioni per renderlo una grande opportunità di successo

Tutto questo in:

4 ore

14

TASTY BREAKFAST

Questo seminario è utile perché...

Il ruolo del "breakfista" e la creazione di prodotti freschi "just in time" sono garanzia di un servizio breakfast di successo che conquisterà i vostri ospiti e lascerà in loro un ottimo ricordo di voi, grazie a un cameriere che sia uno specialista delle colazioni, in grado di preparare prodotti freschi da servire direttamente in sala durante il servizio.

Di cosa parleremo?

- I vantaggi del buffet
- Consigli per il display
- Alimenti e prodotti raccomandati
- Set up della sala
- La figura del "breakfista"
- Le ricette semplici e veloci: dimostrazione pratica di realizzazione di colazioni "just in time"
- Una simulazione di servizio in sala della nuova figura

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, responsabili Food & Beverage, addetti alla sala

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

migliorare la colazione a buffet nel vostro albergo, grazie a idee e consigli che vi serviranno per offrire all'ospite un'esperienza memorabile

Tutto questo in:

4 ore



16

COME RENDERE PRODUTTIVO IL CENTRO BENESSERE, ATTIRANDO NUOVI CLIENTI

Questo seminario è utile perché...

Sempre di più gli ospiti in albergo cercano un'area dedicata al benessere, reparto che molto spesso può essere accessibile anche ai clienti esterni. Gestirlo in un'ottica di marketing aiuta a ricavarne benefici non solo in termini di immagine e visibilità, ma anche di competitività rispetto alla concorrenza.

Di cosa parleremo?

- I trend nel settore benessere
- Ultime tendenze di tecnologia, arredo e design
- Bisogni e aspettative dei clienti
- Come ottimizzare gli spazi
- Strategie di marketing per promuovere e valorizzare il centro benessere
- Creatività e innovazione: i pilastri del successo
- Offrire servizi innovativi per conquistare nuovi segmenti di clientela
- Rendere i prodotti e i servizi elementi di competitività

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, spa manager, responsabili del centro benessere

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

rendere produttiva l'area benessere per garantire ai vostri ospiti un servizio di eccellenza

Tutto questo in:

8 ore



15

PROGETTARE UNA SPA DI SUCCESSO

Questo seminario è utile perché...

Un'area benessere in albergo può rivelarsi quel plus che rende una struttura unica, in grado di offrire ai suoi ospiti un'esperienza di soggiorno davvero speciale. Un'idea di marketing da seguire, la buona scelta di attrezzature, materiali e un'ottima qualità del servizio possono fare la differenza.

Di cosa parleremo?

- Che cos'è il benessere
- Cos'è un centro benessere
- Perché realizzare il centro benessere in hotel
- Quali costi
- Schemi distributivi, organizzazione degli spazi e superfici
- Attrezzature e impianti
- Le 10 regole d'oro
- Gli errori da evitare
- Qualità dell'immagine
- Qualità dei materiali

- Qualità degli impianti
- Qualità del servizio
- L'approccio multisensoriale
- Presentazione di alcuni progetti

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, spa manager, responsabili del centro benessere

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

realizzare un'area benessere nel vostro hotel e scoprire i segreti per renderlo un elemento di successo della vostra offerta

Tutto questo in:

4 ore

17

RESPONSIBLE HOTEL: GESTIONE ECO-SOSTENIBILE DELL'ALBERGO

Questo seminario è utile perché...

L'attrattiva delle mete turistiche è data dal ricco patrimonio storico, artistico e naturale che rende esclusiva una destinazione. Proporre un servizio di qualità attraverso una gestione eco-sostenibile della propria struttura contribuisce a rendere maggiormente competitiva l'azienda sul mercato italiano e internazionale. Il seminario si propone quindi di offrire idee e strumenti innovativi e concreti su come diventare e gestire un albergo ecologico, realizzando un'offerta ospitale in linea con i principi di tutela ambientale.

Di cosa parleremo?

- La realtà alberghiera del terzo millennio
- Principi di eco-sostenibilità: come diventare un albergo eco-sostenibile
- Strumenti di analisi della situazione attuale dell'albergo
- Progettazione di un piano di azione
- Piccoli accorgimenti in direzione dell'eco-compatibilità

- La riduzione dei rifiuti prodotti e il riciclo dei materiali
- Il risparmio di energia elettrica e dei consumi idrici
- L'acquisto di prodotti e di attrezzature alberghiere eco-compatibili
- Strumenti per l'auto-monitoraggio
- Esempi di successo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili di reparto

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

individuare tutti gli elementi chiave per una gestione eco-compatibile e sostenibile del vostro albergo

Tutto questo in:

8 ore

marketing

18

HOTEL TREND: UNO SGUARDO ALLE NOVITÀ DEL SETTORE ALBERGHIERO

Questo seminario è utile perché...

Sono sempre più accentuati l'individualismo nella scelta delle vacanze e il bisogno di viaggi ricchi di esperienze e di autenticità. Tecnologia, design, utilizzo funzionale degli spazi, pluralità di servizi, ma anche rispetto per l'ambiente e sicurezza sono gli elementi in maggior misura alla base dell'offerta alberghiera di successo. Capire come sta cambiando l'ospitalità in hotel, come evolvono i protagonisti, quali sono i nuovi fattori di affermazione del settore saranno i principali argomenti del seminario.

Di cosa parleremo?

- Cos'è un trend
- Le caratteristiche del nuovo turista
- I mercati emergenti
- Le nuove formule dell'ospitalità
- I trend della ristorazione
- I trend del design
- I trend della distribuzione

- I trend della comunicazione
- I trend dell'accoglienza
- L'albergo del futuro

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, imprenditori, direttori, responsabili di reparto

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

scoprire con noi le ultime tendenze in materia di ospitalità

Tutto questo in:

4 ore

20

MARKETING TERRITORIALE: PROPORRE EMOZIONI E RENDERE TIPICA L'OSPITALITÀ

Questo seminario è utile perché...

Il turista moderno non acquista più solo una camera in una struttura ricettiva ma tutto il territorio circostante e ciò che quel territorio offre. L'affermazione di una destinazione ai suoi occhi dipende dalla capacità di fornire un'ospitalità a 360°: strutture ricettive, attività di intrattenimento, uffici informazioni, guide turistiche, ristorazione, eventi e manifestazioni. Formazione e aggiornamento costanti sono gli step fondamentali per diventare una meta turistica appetibile e per creare un rapporto di fedeltà con l'ospite.

Di cosa parleremo?

- Analisi dell'offerta turistica
- Generazioni di viaggiatori a confronto
- L'ospite: da spettatore passivo a protagonista attivo della vacanza
- Cosa cerca il turista moderno
- La vacanza: da visita di un luogo a esperienza di vita
- Come realizzare una guest experience soddisfacente
- Comunicare territorio e identità

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, imprenditori, direttori, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

sviluppare attività e idee, possibilmente con partner locali, per offrire ai vostri ospiti un'esperienza memorabile di vacanza e attrazioni che non si trovano nelle guide turistiche

Tutto questo in:

8 ore



19

MARKETING PLAN: PIANIFICARE LA PROPRIA STRATEGIA D'AZIONE

Questo seminario è utile perché...

Il Marketing Plan (Piano di Marketing) è uno strumento dinamico per l'elaborazione delle strategie di marketing e deve essere realizzato secondo principi e criteri precisi. Non è pensabile costruire una strategia efficace di sviluppo del business all'interno di un hotel senza aver preventivamente pianificato tutte le attività propedeutiche che andranno poi a costituire e definire suddetta strategia.

Di cosa parleremo?

- Il concetto di marketing
- Il percorso per la realizzazione di un Marketing Plan
- La segmentazione della clientela
- La analysis
- Il posizionamento
- Metodi di valutazione

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

acquisire consapevolezza in merito all'importanza della raccolta ed elaborazione dei dati relativi ai segmenti di clientela per poter indirizzare meglio le vostre risorse economiche da investire nelle azioni di marketing

Tutto questo in:

8 ore

21

CREATIVITÀ E INNOVAZIONE NELLA COSTRUZIONE DI OFFERTE E PACCHETTI

Questo seminario è utile perché...

La vacanza è concepita sempre più come un'esperienza di vita, diversa dal quotidiano, che arricchisca e lasci un ricordo indelebile da portare con sé una volta tornati a casa. Per conquistare la fedeltà dei clienti è quindi importante, oltre ad avere una struttura di qualità, proporre pacchetti e offerte innovative, ricche di contenuti realizzati su misura, in grado di suscitare l'interesse del potenziale ospite. Il seminario vi guiderà nella realizzazione di offerte creative, il più possibile originali, per attirare clientela, soprattutto in periodi di bassa occupazione.

Di cosa parleremo?

- Come sono cambiati i bisogni e i desideri dei viaggiatori
- Perché realizzare pacchetti
- La metodologia per predisporli
- La creatività e l'innovazione per aumentarne l'appetibilità
- La comunicazione efficace delle offerte
- Alcuni esempi di creatività nei pacchetti

A chi consigliamo di partecipare:

responsabili commerciali, addetti alle prenotazioni, distribution channels, addetti al ricevimento e alle vendite

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

migliorare le vostre proposte con pacchetti il più possibile originali e creativi

Tutto questo in:

8 ore

22

MARKETING DI NICCHIA

Questo seminario è utile perché...

I turisti evolvono e i loro interessi cambiano, come pure il modo di viaggiare. Nascono nuove comunità di consumo caratterizzate da un elevato grado di omogeneità rispetto a un tema, un prodotto, una passione. Dal punto di vista del marketing, il focus della segmentazione si è spostato dai turisti alle nicchie. Il seminario si propone dunque di illustrare un atlante delle nicchie: come intercettarle, come conquistarle e come offrire loro un soggiorno su misura.

Di cosa parleremo?

- Dai turisti alle nicchie
- Cos'è una nicchia
- Come e dove incontrare le nicchie
- Specializzare l'ospitalità per nuovi target di clientela
- Strategie per conquistare e fidelizzare una nicchia
- Promuovere e vendere un soggiorno specializzato
- Esempi di successo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

scoprire quali sono le azioni di marketing vincenti per conquistare una nicchia e fornire un'ospitalità adeguata

Tutto questo in:

8 ore

24

COME FARE MARKETING IN TEMPO DI CRISI

Questo seminario è utile perché...

Assistiamo a un periodo difficile in cui il clima confuso si alterna a situazioni di vero e proprio tracollo e a stati di forte espansione. In situazioni di grande incertezza, è importante pensare positivo e riuscire a trasmetterlo anche al proprio team, perché il servizio fa e farà sempre la differenza. L'obiettivo del seminario è capire come cambia il mercato turistico, quali sono i nuovi trend della domanda e offrirvi consigli utili da prendere in considerazione per non incappare in errori irreversibili.

Di cosa parleremo?

- L'albergo del futuro: i trend della domanda
- Il nuovo turista
- I mercati emergenti
- Recessione: problema o opportunità?
- Come reagire alla crisi
- Le 8 cose da non fare
- Le 20 cose da fare
- Idee e consigli operativi
- I vantaggi della crisi
- Esempi di successo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

trasformare i vostri ostacoli in opportunità

Tutto questo in:

4 ore



23

LA BASSA STAGIONE: DA PROBLEMA A OPPORTUNITÀ

Questo seminario è utile perché...

Sempre di più i turisti preferiscono la bassa stagione per godere di un soggiorno in pieno relax al miglior prezzo. Spesso però i servizi non sono adeguati a soddisfare le esigenze di chi viaggia in questi periodi dell'anno. L'obiettivo del seminario è fornire agli operatori indicazioni e strumenti operativi per valorizzare i periodi di bassa stagione, trovare e fidelizzare i clienti che viaggiano in questi periodi per garantirne il ritorno, sfruttando anche nuove e diverse nicchie di mercato.

Di cosa parleremo?

- Quali e quanti sono i periodi di bassa stagione
- Bassa stagione: è un problema di prodotto o di promozione?
- Le nicchie di mercato
- Azioni di marketing per promuovere la bassa stagione
- Differenziazione: elemento essenziale per la promozione
- Come sfruttare al meglio la bassa stagione
- Farsi conoscere per farsi visitare: comunicare per emergere

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

promuovere al meglio il vostro albergo anche nella bassa stagione, realizzando i profitti sperati

Tutto questo in:

4 ore

25

REGOLE D'ORO PER AFFRONTARE CON SUCCESSO LA STAGIONE ESTIVA

Questo seminario è utile perché...

Per avere successo occorre fare la differenza ed essere i numeri "uno". Vi aiuteremo a scoprire quali sono i principi da seguire, le regole di gestione e di organizzazione del vostro albergo per assicurarvi una stagione di successo.

Di cosa parleremo?

- Come sta cambiando il mercato turistico
- Come avere successo in un mercato sempre più competitivo
- Come diventare i numeri "uno"
- Rivoluzionare se stessi e la propria visione aziendale
- Le regole d'oro
- Impariamo dai migliori
- Inventiamoci il futuro
- Esempi di successo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

affrontare al meglio la nuova stagione e cercare nuovi stimoli e idee originali per garantirvi il successo

Tutto questo in:

4 ore

26

MEETING E CONGRESSI: UN INTERESSANTE MERCATO DA CONQUISTARE

Questo seminario è utile perché...

“Il turismo non produce meeting ma i meeting producono turismo”. I partecipanti a meeting, seminari e convegni sono un segmento sempre più interessante da conquistare ma difficile ed esigente da soddisfare: richiedono un prodotto qualificato e al tempo stesso elastico. Il seminario analizza i fattori chiave per la ricerca, il contatto e la gestione di terzisti e clienti finali e fornisce gli strumenti per operare con professionalità nel settore.

Di cosa parleremo?

- Analisi SWOT
- Analisi dei target: il terzista e il cliente finale
- Strumenti e mezzi per conquistare il MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Events)
- Sales e MICE coordinator: due ruoli a confronto
- Fasi di un evento: dalla prenotazione alla partenza dell'ospite
- Gestione delle criticità durante un evento
- Creatività e innovazione
- Scenari di intrattenimento
- Idee di marketing

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager, responsabili sale meeting

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

conquistare il segmento meeting e apprendere spunti interessanti per differenziarvi dai concorrenti

Tutto questo in:

8 ore



27

MERCATI BRIC: NUOVE OPPORTUNITÀ

Questo seminario è utile perché...

I Paesi BRIC (Brasile, Russia, India, Cina) sono mercati potenziali che riservano grandi opportunità di business: la sfida è capirne le dimensioni, le possibilità, le caratteristiche e le aspettative. Accogliere i turisti brasiliani, russi, indiani, cinesi - sempre più amanti dell'Italia - può rappresentare la chiave di volta per rilanciare la destinazione anche a livello internazionale. Come specializzarsi dunque nell'accoglienza dei BRIC? Quali servizi bisogna garantire, quali iniziative ed esperienze bisogna offrire?

Di cosa parleremo?

- I mercati BRIC: chi sono e le potenzialità
- I flussi turistici outgoing: un po' di dati
- Le destinazioni italiane, il loro appeal
- Profilo del turista brasiliano: aspettative e prodotti preferiti
- Profilo del turista russo: aspettative e prodotti preferiti
- Profilo del turista indiano: aspettative e prodotti preferiti

- Profilo del turista cinese: aspettative e prodotti preferiti
- Quali servizi garantire
- Qualche curiosità

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

comprendere le differenze culturali dei mercati BRIC e gestire al meglio la loro permanenza in Italia

Tutto questo in:

8 ore

28

DIVERSI NELLE ABILITÀ, UGUALI NEL BUSINESS: COGLIERE LE OPPORTUNITÀ DEL MERCATO DEI DIVERSAMENTE ABILI

Questo seminario è utile perché...

Il fenomeno del turismo per diversamente abili o con mobilità ridotta continua a confermarsi uno dei mercati in forte sviluppo, sotto la lente di ingrandimento di molti competitor internazionali sia a livello di destinazione che di offerta ricettiva. Il seminario vi aiuterà a cogliere le grandi opportunità di business del mercato dei diversamente abili e a sensibilizzarvi alla loro corretta accoglienza in hotel.

Di cosa parleremo?

- I cambiamenti del mercato dei viaggiatori diversamente abili
- Diversamente abili: tanti luoghi comuni da sfatare
- Tante e diverse forme di disabilità = tanti e diversi segmenti di mercato
- I numeri parlano: quanto e come viaggiano i diversamente abili
- Come cogliere questa opportunità di mercato
- Accogliere al meglio gli ospiti diversamente abili
- Diverse disabilità = diverse norme di comportamento e interazione
- Da hotel e camere per disabili ad hotel e camere accessibili
- Suggerimenti per il comfort e l'integrazione dell'ospite diversamente abile

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali, addetti al ricevimento e alle prenotazioni

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

ottimizzare il business del segmento dei diversamente abili

Tutto questo in:

6 ore



29

COME DIVENTARE UN PERFETTO BIKE HOTEL

Questo seminario è utile perché...

Il cicloturismo è un segmento fondamentale al quale rivolgersi durante i periodi di bassa stagione. Accontentare i cicloturisti però non è semplice: sono molto esigenti e richiedono strutture ricettive specializzate in grado di soddisfare le loro esigenze. Il seminario illustrerà servizi e attenzioni da adottare per diventare un bike hotel e per lasciare soddisfatti i clienti appassionati delle due ruote.

Di cosa parleremo?

- Il cicloturismo: diffusione e prospettive di sviluppo
- I profili dei cicloturisti
- I mercati di riferimento
- L'organizzazione dei servizi personalizzati richiesti dai cicloturisti
- L'importanza degli accordi e delle convenzioni con strutture esterne
- I servizi per gli accompagnatori

- La realizzazione di materiale informativo specifico
- Le azioni di comunicazione e marketing
- Il Club di prodotto
- Spunti di marketing

A chi consigliamo di partecipare:

proprietari, direttori, responsabili marketing

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

fare del vostro albergo un punto di riferimento per i cicloturisti; dare maggiore caratterizzazione al vostro hotel

Tutto questo in:

8 ore



30

COME DIVENTARE UN PERFETTO FAMILY HOTEL

Questo seminario è utile perché...

Le famiglie con bambini costituiscono un segmento di mercato molto importante e redditizio. Accogliere i piccoli ospiti però richiede servizi appropriati e un'elevata professionalità che soddisfi e rassicuri anche i genitori. È importante sapere come adeguare la propria offerta ospitale alle esigenze di questa clientela in direzione di una sua fidelizzazione.

Di cosa parleremo?

- I bisogni e le aspettative delle famiglie con bambini
- Come ospitare al meglio le famiglie con bambini
- Lo spazio per i giochi dei piccoli
- L'animazione dedicata
- Come realizzare una camera a misura di bambino
- Idee per il bagno
- Genitori e bambini felici a tavola, ma come?
- Azioni di marketing dedicate
- Idee dal mondo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager, addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

garantire un servizio d'eccellenza che lasci soddisfatti tanto i genitori quanto i bambini

Tutto questo in:

8 ore

revenue management

31

REVENUE MANAGEMENT BASICS: PRINCIPI E TECNICHE PER INIZIARE

Questo seminario è utile perché...

Il Revenue Management è un sistema che aiuta l'azienda ad ottimizzare la vendita dei propri prodotti. Per gli albergatori è fondamentale conoscere gli strumenti di raccolta dei dati, previsione della domanda e proposta delle giuste tariffe. Così facendo è possibile determinare cosa vendere, in che quantità, a quale tipo di segmento, a quale prezzo. L'obiettivo del seminario è analizzare la gestione delle vendite e delle prenotazioni.

Di cosa parleremo?

- Come nasce il Revenue Management
- Gli indicatori di performance
- Gli step per implementare un sistema di Revenue
- I dati e le informazioni necessarie
- La definizione di una strategia di vendita
- L'importanza di una politica tariffaria flessibile
- L'uso delle barriere tariffarie

- Il Revenue Management come filosofia aziendale
- Il rapporto tra Revenue Management, Sales e Marketing
- L'importanza di fare e gestire l'overbooking

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali, addetti al ricevimento, addetti alle prenotazioni

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

individuare cosa vendere e come vendere; saper monitorare le proprie performance; organizzare un metodo di raccolta e analisi dei dati, volto all'implementazione di una strategia di Revenue Management

Tutto questo in:

8 ore



32

REVENUE MANAGEMENT ADVANCED: OTTENERE DI PIÙ DALLA DOMANDA

Questo seminario è utile perché...

Completate il percorso formativo riguardante il Revenue Management, approfondendo la conoscenza della domanda, dei canali di distribuzione che utilizza e individuando le strategie per raggiungerla e ottimizzarla. Una politica tariffaria flessibile, la gestione ottimale dell'overbooking, le strategie di vendita da adottare per aumentare i profitti saranno approfonditi nel seminario per prendere sempre più confidenza con il Revenue Management alberghiero.

Di cosa parleremo?

- Segmentazione della domanda
- Nesting e Yield Class
- I dati e le informazioni necessarie
- Analisi delle proprie performance e confronto con il mercato
- Previsioni
- Overbooking e Oversale
- L'influenza della Brand Reputation sulle performance

- Lastminute o Advanced Booking?
- "Pacchettizzare" (Bundling) o "Spacchettizzare" (Unbundling)
- Canali di distribuzione

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, revenue manager, sales manager, responsabili ricevimento, responsabili prenotazioni

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

completare il percorso formativo riguardante il Revenue Management; ottenere la padronanza e tutte le competenze necessarie per definire una strategia articolata e completa di Revenue Management volta all'ottimizzazione dei ricavi

Tutto questo in:

8 ore

33

PROFIT MANAGEMENT: COME ANALIZZARE LA REDDITIVITÀ DELLA VOSTRA STRATEGIA DI VENDITA

Questo seminario è utile perché...

La performance di una struttura non si valuta dal solo fatturato, ma da quanto la strategia di vendita e la gestione sono redditizie. Per farlo bisogna conoscere i costi (fissi, variabili, unitari) oltre che i ricavi e quindi saper calcolare il proprio GOPPAR oltre che il RevPAR. Ma cos'è il GOPPAR? Il corso accrescerà le vostre conoscenze in materia di utili e perdite e vi farà apprendere tecniche e strategie indispensabili per aumentare il vostro profitto attraverso una corretta gestione e analisi della redditività.

Di cosa parleremo?

- I diversi modelli di gestione alberghiera
- Profitto: come distinguere gli obiettivi prioritari
- Costi: differenziazione, analisi di bilancio, costruzione del costo camera
- Budget: realizzare una visione corretta del futuro in base ai dati storici
- Controllo di gestione: rapporto tra qualità, costo e beneficio; trade off occupazione-costi; Break Even Point e GOPPAR
- Il profitto nei canali di vendita: come trasformare i punti di vista in dati di fatto; la determinazione del prezzo in base all'analisi del mark up desiderato
- La tecnologia unita all'ospitalità: il profit management del futuro

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, revenue manager

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

definire e attuare politiche strategiche basate su dati oggettivi incrementando così i vostri profitti

Tutto questo in:

8 ore



34

COME DEFINIRE I PREZZI IN ALBERGO: DAL LISTINO PREZZI AL PRICING DINAMICO

Questo seminario è utile perché...

Fissare il prezzo giusto è uno degli aspetti cruciali della gestione alberghiera. Il prezzo influisce sulle scelte d'acquisto dei clienti, in quanto comunica il valore economico di un prodotto o servizio, valore di per sé soggettivo. Vendere vuol dire misurarsi con variabili come la concorrenza, il mercato in continua evoluzione, la stagionalità e vuol dire anche realizzare una buona politica tariffaria che comunichi la qualità e il valore del servizio offerto.

Di cosa parleremo?

- Il fattore prezzo nell'impresa alberghiera
- Marketing e politiche di prezzo
- I metodi per la determinazione del prezzo
- Un'efficace politica tariffaria
- Concorrenza ed evoluzioni del mercato
- La definizione delle diverse tariffe
- La discriminazione dei prezzi
- Come comunicare il prezzo
- Il listino prezzi
- La promozione dei prezzi

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

scoprire come una gestione migliore delle strategie di pricing può aiutarvi ad aumentare i ricavi

Tutto questo in:

4 ore



35

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE: UN TEAM EFFICIENTE E MOTIVATO MIGLIORA LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Questo seminario è utile perché...

Nella gestione quotidiana dell'operatività alberghiera capita spesso di dimenticare che il grande capitale di un'azienda sono le persone, veri responsabili del servizio e della soddisfazione della clientela. Un eccellente servizio è infatti frutto di un lavoro di squadra in cui ciascun collaboratore dà il meglio di sé. Riuscire a capire come ottenere un team attento e motivato e quale stile di direzione e di supervisione adottare al fine di ottenere un buon spirito di squadra diventa competenza imprescindibile per qualunque responsabile di staff.

Di cosa parleremo?

- Gli standard di performance del personale
- L'individuazione degli obiettivi da raggiungere
- L'addestramento e la formazione dello staff
- Ascolto e dialogo: due strumenti fondamentali della relazione con il proprio team
- Sviluppare lo spirito di squadra
- Assegnare compiti e responsabilità: dalla direttività alla delega
- Lo sviluppo delle risorse: la valorizzazione di competenze e potenzialità

- Strategie e tecniche di motivazione e incentivazione
- L'importanza della collaborazione tra reparti diversi
- La gestione di conflitti e situazioni problematiche all'interno del team
- Promuovere la proattività nel servizio al cliente per superare le sue aspettative
- Misurare e monitorare la qualità del lavoro

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili risorse umane

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

gestire con spirito di squadra il vostro staff e il vostro albergo

Tutto questo in:

8 ore

36

DA MANAGER A LEADER: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA SQUADRA

Questo seminario è utile perché...

Il leader è colui che forma e stimola il proprio staff, migliora la qualità del servizio, fa comprendere l'importanza del lavoro individuale per il raggiungimento dei traguardi collettivi. Durante il seminario verranno approfondite tecniche e strategie di leadership personale e di team building, per motivare i propri collaboratori e valorizzarne competenze e potenzialità.

Di cosa parleremo?

- Principi e tecniche di leadership personale e di team building
- Il valore delle risorse umane in albergo
- Sviluppare lo spirito di squadra
- Assertività ed esercizio della leadership all'interno dello staff
- La formazione dello staff
- L'individuazione degli obiettivi da raggiungere
- Sviluppo delle risorse, assegnazione di responsabilità e deleghe

- Sviluppo della critica costruttiva e motivazione dei collaboratori
- Valorizzazione di competenze e potenzialità
- Monitoraggio del clima organizzativo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager, responsabili risorse umane

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

veder crescere il proprio staff e fare della leadership un aspetto fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio in albergo

Tutto questo in:

8 ore

37

LAVORO, STRESS, OBIETTIVI: COME ORGANIZZARE SE STESSI PER RIDURRE LO STRESS

Questo seminario è utile perché...

La frustrazione per la mancanza di tempo e l'incapacità di organizzarsi nel modo più adeguato sono problemi frequenti in chi deve gestire più impegni contemporaneamente e talvolta coordinare anche il lavoro di altre persone. È importante adottare un metodo efficace per gestire il proprio tempo e tenere a bada lo stress quotidiano.

Di cosa parleremo?

- Efficacia ed efficienza nel lavoro
- Lavorare per obiettivi a breve, medio e lungo termine
- Urgenza e importanza: quale priorità?
- I "mangiatori di tempo": riconoscerli per gestirli
- Le buone leggi per la gestione del proprio tempo
- Organizzazione, pianificazione e delega
- Tenere a bada l'ansia e lo stress

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, manager, responsabili risorse umane

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

fare in modo che la frase con cui iniziate e concludete la giornata non sia più "ho troppe cose in ballo e non riesco a fare tutto", ma diventi "oggi riuscirò a fare ciò che ho pianificato"

Tutto questo in:

4 ore



38

SELEZIONE DEL PERSONALE: ALLA RICERCA DEL COLLABORATORE IDEALE

Questo seminario è utile perché...

Il personale rappresenta la vera e più importante risorsa dell'albergo, ma trovare un buono staff non è sempre facile. Spesso si sottovaluta l'importanza di questo primo passaggio fondamentale. Attraverso il seminario analizzeremo fase per fase il processo di reclutamento e di selezione del personale, alla scoperta delle modalità più efficaci per gestirlo e per valutare le peculiari caratteristiche dei candidati.

Di cosa parleremo?

- Le fasi del processo di selezione dei collaboratori
- Chi cerco? Analisi dei bisogni aziendali
- La stesura della job description e del profilo professionale
- Le azioni di reclutamento
- Annunci: cosa, quanto e come scrivo?
- Selezione e scrematura dei curricula
- La costruzione delle griglie di valutazione
- Il colloquio di selezione

- L'arte di porre domande per far emergere caratteristiche salienti
- Valutazione finale dei candidati e individuazione di talenti e potenzialità
- La comunicazione dei risultati
- Accoglienza e inserimento in azienda

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager, responsabili risorse umane

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

comprendere, step by step, come selezionare il collaboratore più adatto a voi

Tutto questo in:

8 ore

39

IL PASSAGGIO GENERAZIONALE IN HOTEL: COME GESTIRLO AL MEGLIO?

Questo seminario è utile perché...

Il passaggio generazionale è un momento delicato in cui chi guida l'azienda si trova a dover trasferire conoscenze e competenze manageriali acquisite in anni d'esperienza. Tra colui che lascia l'impresa e coloro che subentrano (anche se appartenenti alla stessa famiglia) possono esserci differenze di valori, obiettivi, idee di gestione e trovare un necessario punto di incontro non è sempre facile. Anche la durata e le modalità del passaggio del testimone, se non adeguatamente gestiti, possono influire negativamente sull'organizzazione e infine sulla redditività aziendale.

Di cosa parleremo?

- Analizzare le soluzioni fallimentari e cambiare strategia
- Famiglia e azienda: imparare a distinguere le due realtà
- Da modelli di famiglia consolidati a modelli efficaci
- Gestire e superare le resistenze al cambiamento
- Inserimento, addestramento e formazione dei successori
- La leadership efficace per guidare la squadra al successo
- Definizione degli obiettivi aziendali e piano d'azione
- Tecniche di problem solving per facilitare il processo di cambiamento
- Il consolidamento del cambiamento e la creazione del nuovo team
- Sostegno del successore, supervisione e delega

A chi consigliamo di partecipare:

genitori e figli (preferibilmente presenti insieme) coinvolti nel passaggio del testimone nella direzione di una struttura alberghiera

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

sviluppare una maggiore consapevolezza del passaggio generazionale, individuando le strategie più idonee per affrontarlo e portarlo a termine con successo e soddisfazione per voi stessi e per la vostra azienda

Tutto questo in:

8 ore

40

GOVERNANTI CON SENTIMENTO

Questo seminario è utile perché...

La governante rappresenta il tramite tra management e reparto ai piani, i quali spesso hanno ragioni e motivazioni diverse tra loro e in certi casi addirittura opposte. Ecco perché non necessariamente la più brava delle cameriere ai piani può automaticamente avere le caratteristiche per ricoprire il difficile ruolo di governante.

Il seminario è orientato a individuare le principali doti e capacità che una governante deve dimostrare, definendone i compiti, ma anche i tratti umani, in modo da costruire un team di lavoro più efficiente e motivato.

Di cosa parleremo?

- Il ruolo della governante
- Stili di supervisione
- Costruire un team
- La gestione degli errori
- La comunicazione efficace
- Comunicare con il cliente
- Il controllo della camera

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, governanti

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

costruire un team di lavoro efficiente e motivato, valorizzando le principali caratteristiche della brava governante

Tutto questo in:

8 ore



servizio e qualità

41

PROFESSIONE: CAMERIERA AI PIANI

Questo seminario è utile perché...

Il seminario è ricco di consigli pratici, idee e tecniche utili a migliorare la qualità di questo servizio indispensabile.

Le cameriere ai piani spesso non hanno consapevolezza del proprio ruolo e poco senso d'appartenenza, ma il loro lavoro è fondamentale per garantire un servizio d'eccellenza nel luogo cuore di ogni albergo e principale fonte di guadagno: le camere.

Di cosa parleremo?

- L'importanza della pulizia
- Le procedure per la pulizia professionale della camera
- La predisposizione del carrello
- Il letto perfetto
- Alcune regole di comportamento
- Comunicare con il cliente

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, governanti, cameriere ai piani

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

valorizzare il ruolo delle cameriere ai piani contribuendo a offrire all'ospite una camera pulita in modo professionale

Tutto questo in:

8 ore

42

LA QUALITÀ IN ALBERGO DALLA A ALLA Z

Questo seminario è utile perché...

Definire la qualità nell'industria turistica alberghiera oggi significa considerare a 360° i diversi elementi che costituiscono l'offerta ospitale: il prodotto, il servizio e l'ambiente nel quale si colloca la struttura. Chi gestisce l'albergo deve quindi saper progettare e creare la qualità della propria offerta, misurarla e controllarla costantemente, ma anche, una volta definito lo standard, impegnarsi nella ricerca di extra e di piccole attenzioni al cliente, per sorprenderlo positivamente e fare del suo soggiorno un'esperienza piacevole.

Di cosa parleremo?

- Cosa chiederà il cliente del futuro
- Soddisfazione e insoddisfazione in albergo
- Qualità materiale e immateriale
- Come migliorare il livello tecnico del servizio
- Come misurare e migliorare gli standard di qualità in albergo
- La qualità in ogni reparto dell'albergo

- Il valore permanente del cliente
- Soluzioni per creare soddisfazione
- L'accoglienza
- Il momento della verità: la prima impressione

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

trasmettere un'immagine del servizio di "qualità totale" e sviluppare una cultura d'accoglienza in tutti i reparti dell'albergo

Tutto questo in:

8 ore



43

HOTEL GUEST EXPERIENCE: FIDELIZZARE I CLIENTI CON UN'ESPERIENZA MEMORABILE

Questo seminario è utile perché...

Sarà un viaggio virtuale nell'esperienza che gli ospiti vivono in albergo, dal momento della scelta della destinazione fino al loro ritorno a casa. Passo dopo passo percorreremo insieme tutte le fasi che compongono l'esperienza ospitale, analizzandole e arricchendole con idee e spunti raccolti dal mondo alberghiero.

Di cosa parleremo?

- Le caratteristiche di una guest experience memorabile
- Come poter sorprendere gli ospiti in ogni fase del loro soggiorno
- Le cinque fasi dell'esperienza:
 - la programmazione del viaggio
 - il momento dell'arrivo
 - il soggiorno
 - la partenza
 - il ricordo

- Idee e suggerimenti pratici dal mondo dell'ospitalità nazionale ed internazionale

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

offrire ai vostri ospiti un'esperienza indimenticabile e personalizzata con nuove idee da mettere in pratica

Tutto questo in:

8 ore

L'ECCELLENZA NEL SERVIZIO: LA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI PARTE DA UN'OTTIMA ACCOGLIENZA

Questo seminario è utile perché...

Un ottimo servizio è sinonimo di attenzione da parte di tutti coloro che, in ogni momento e in ogni reparto, vengono a contatto con i clienti, accolgono le loro richieste, soddisfano i loro bisogni e gestiscono i loro reclami. Le capacità di accoglienza non sono semplicemente frutto di doti innate bensì una combinazione di conoscenza del cliente, degli standard di servizio e delle tecniche comunicative, di osservazione, ascolto e analisi dell'altro.

Di cosa parleremo?

- Nuovi desideri e nuovi bisogni dei clienti
- La teoria motivazionale dei due fattori
- Gli standard del servizio di qualità
- Elementi per una buona accoglienza del cliente
- La gestione efficace della relazione con l'ospite
- Trasmettere l'idea di affidabilità e guadagnarsi la fiducia del cliente
- Empatia e proattività nel servizio
- Elementi di comunicazione verbale e non verbale
- E se qualcosa va storto? Gestire efficacemente reclami e lamentele

A chi consigliamo di partecipare:

proprietari, direttori e tutto lo staff dell'hotel

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

migliorare la qualità del servizio offerto attraverso l'eccellenza nelle relazioni con i vostri ospiti

Tutto questo in:

8 ore



LA SPIAGGIA DELL'HOTEL: DA GESTIONE IMPROVVISATA AD APPROCCIO MANAGERIALE

Questo seminario è utile perché...

Negli ultimi anni diversi hotel hanno acquisito lo stabilimento balneare, così da ampliare la gamma dei servizi a disposizione degli ospiti. Ciò rende necessaria l'adozione di un processo gestionale che vada incontro alle esigenze dei clienti, quando sono in spiaggia. Il seminario offrirà quindi ai partecipanti gli strumenti per gestire questo nuovo servizio, prestando attenzione alla creazione di pacchetti innovativi.

Di cosa parleremo?

- Le esigenze del viaggiatore di oggi
- Analisi degli elementi che compongono uno stabilimento balneare
- L'utilizzo delle nuove tecnologie per migliorare l'efficienza gestionale
- Servizi e proposte creative
- Definizione dell'offerta e dei prezzi
- Gestione delle attività di animazione
- Comunicazione e promozione dello stabilimento

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, proprietari e gestori di stabilimenti balneari

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

gestire al meglio la spiaggia del vostro albergo, offrendo un servizio di qualità

Tutto questo in:

8 ore

L'ACCOGLIENZA NEGLI UFFICI IAT

Questo seminario è utile perché...

Cosa rende una destinazione accessibile e in che modo il visitatore viene a conoscenza di tutte le proposte che il territorio offre? Una corretta informazione ed una efficace comunicazione attribuiscono ai prodotti (strutture ricettive, attività ristorative e culturali, eventi) la giusta valenza turistica. Questi sono i compiti fondamentali degli uffici IAT, già espressi nel loro acronimo "uffici informazioni e accoglienza turistica". In quest'ottica una strutturata organizzazione degli IAT costituisce la premessa per la promo-commercializzazione del territorio.

Di cosa parleremo?

- Il turista compra il territorio
- Cos'è un ufficio IAT: il luogo fisico e gli addetti
- Come migliorare l'ufficio
- Conoscere le funzioni degli uffici IAT

- Conoscere e apprendere i principi dell'informazione e dell'accoglienza
- Migliorare l'atteggiamento e le competenze
- Apprendere e mettere in pratica gli step per un'accoglienza memorabile
- Aumentare la soddisfazione del turista

A chi consigliamo di partecipare:

responsabili e addetti alle informazioni di uffici IAT

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

accogliere in modo efficace, informare in modo efficiente e diventare punto di riferimento per il turista

Tutto questo in:

4 ore



social media

47

SOCIAL MEDIA MARKETING PER PROMUOVERE IL VOSTRO HOTEL

Questo seminario è utile perché...

Ormai i social media non sono più una scommessa ma una certezza per qualunque attività commerciale. Aiutano a generare un passaparola dirompente e decisamente pervasivo su prodotti e servizi che i clienti acquistano. Oggi gli utenti vogliono sentire di poter comunicare al pari delle aziende, senza barriere, vincoli o interruzioni. Le relazioni e le conversazioni sono il mercato più prezioso da coltivare e da gestire.

Di cosa parleremo?

- Social... cosa? Introduzione ai social network e alla loro funzione aziendale
- Social... chi? Chi utilizza queste piattaforme e quando lo fa
- Social... come? Costruire una strategia di valore
- Definire i contenuti e trasformarli in profitto
- Profilarli gli ospiti e capire quale social fa per voi
- Alimentare il passaparola positivo attraverso i social network
- Trasformare gli ospiti in ambasciatori della struttura
- Real time e geolocalizzazione: Twitter e Foursquare
- Immagini: Pinterest e Flickr
- Google plus e le sue funzionalità principali
- Trovare collaboratori: Linked-in e gli annunci di lavoro

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili marketing, responsabili commerciali; social scettici, social appassionati

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

creare ed applicare una corretta strategia di social media marketing sostenibile e compatibile con le dimensioni della vostra struttura e con il tempo a disposizione

Tutto questo in:

8 ore



48

COME DIVENTARE UN SOCIAL MEDIA MANAGER

Questo seminario è utile perché...

Oggi la comunicazione online è fondamentale per qualsiasi azienda che desidera farsi conoscere. Bisogna sapere come valorizzare al massimo la propria attività e soprattutto come rendersi credibili ed affidabili. All'interno delle strutture ricettive è sempre più necessario avere nel proprio staff un collaboratore con competenze specifiche in grado di saper gestire quotidianamente i social media per cogliere ogni opportunità che offrono.

Di cosa parleremo?

- Social media marketing: principi fondamentali
- Sono o non sono un social media manager?
- Dall'improvvisazione alla professionalità
- Come creare e definire una strategia
- I ferri del mestiere: strumenti e applicazioni utili
- Inserire le nuove attività nella quotidianità operativa
- Lavorare risparmiando tempo
- Creare un piano editoriale adeguato

- Gestire la propria privacy e quella degli ospiti
- Affrontare le critiche e i commenti negativi
- Coinvolgere colleghi e collaboratori
- Presentare i risultati al direttore

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili marketing, responsabili commerciali, responsabili ricevimento, receptionist; a chi ha già una conoscenza di base del social media marketing, ai social appassionati

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

acquisire competenze specifiche e diventare social; creare ed applicare una corretta strategia di social media marketing in base alla propria struttura e al proprio tempo

Tutto questo in:

8 ore

49

FACEBOOK: DALLA F ALLA K

Questo seminario è utile perché...

Facebook, con quasi 1 miliardo di utenti iscritti nel mondo, oggi è la rete sociale più utilizzata dalle persone di tutte le età per comunicare tra loro. Gli hotel possono sfruttarlo come strumento di dialogo, fidelizzazione e coinvolgimento dei propri ospiti allo scopo di generare un passaparola positivo. Facebook è usato prima della vacanza, durante e dopo l'esperienza di viaggio: diventa quindi fondamentale conoscerne ogni caratteristica per sfruttarlo al meglio.

Di cosa parleremo?

- Introduzione a Facebook come strumento di "colloquio" con il cliente
- Facebook fa per me?
- Chi se ne deve occupare?
- Come aprire una pagina aziendale
- Come gestire la presenza su Facebook risparmiando tempo
- Come, quando e cosa pubblicare
- Quali sono i contenuti di maggior successo

- Come aumentare il proprio pubblico e le interazioni
- Come gestire critiche e commenti negativi
- Come e perché fare pubblicità su Facebook
- Esempi di successo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili marketing, responsabili commerciali, collaboratori curiosi di qualunque reparto dell'hotel; scettici, anti social, chi non è iscritto a Facebook

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

comprendere le potenzialità di Facebook per la vostra promozione, utilizzarlo al meglio senza commettere errori partendo da una solida strategia

Tutto questo in:

8 ore

50

PILLOLE DI FACEBOOK, AGGIORNAMENTI SUL SOCIAL NETWORK PIÙ FAMOSO

Questo seminario è utile perché...

Facebook evolve ogni giorno, aggiungendo, rimuovendo o modificando importanti strumenti e caratteristiche che possono incidere notevolmente sulle strategie di comunicazione precedentemente studiate e decise. È necessario quindi essere sempre aggiornati: il seminario approfondirà i principali cambiamenti introdotti dal network e come sfruttarli per il proprio business e promozione online.

Di cosa parleremo?

- Facebook: da social network a motore di ricerca sociale
- Come definire e ottimizzare la propria strategia
- Come gestire gli investimenti di tempo e denaro sulla piattaforma
- Come creare un'efficace campagna di advertising su Facebook
- Facebook come strumento commerciale
- Come integrare Facebook con il resto degli strumenti online
- Esempi di successo

A chi consigliamo di partecipare:

social media manager, albergatori, direttori, responsabili marketing, responsabili commerciali, collaboratori curiosi di qualunque reparto dell'hotel; a chi già utilizza Facebook per la propria struttura ricettiva e vuole migliorare le proprie performance

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

comprendere le potenzialità di Facebook per la vostra promozione, utilizzarlo al meglio senza commettere errori partendo da una solida strategia

Tutto questo in:

4 ore



51

TWITTER PER HOTEL

Questo seminario è utile perché...

Vi piacerebbe sapere chi parla del vostro hotel o del vostro territorio in tempo reale potendolo così intercettare, conoscere e fidelizzare? Twitter permette di fare questo ed altro ancora. È contemporaneamente: il vostro nuovo addetto stampa, la vostra voce nel mondo, il vostro modo per ascoltare opinioni e monitorare la vostra reputazione. Se non ci credete, date un'occhiata al programma...

Di cosa parleremo?

- Twitter questo sconosciuto: cos'è e come funziona
- Twitter non è Facebook, ecco perché
- Twitter come strumento di promozione nel mondo dell'ospitalità
- Come registrare la propria attività su Twitter
- Come scoprire se i nostri clienti, anche potenziali, parlano di noi
- Cosa sono e come utilizzare correttamente gli hashtags #
- Come creare una strategia
- Come utilizzare Twitter risparmiando tempo
- Esempi di successo

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili marketing e commerciali che vogliono inserire Twitter nelle loro strategie; a chi si è stufato di Facebook, a chi ha sentito parlare di Twitter e vuole iniziare a cinguettare

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

scoprire come implementare una strategia di successo legata a Twitter, utile a fidelizzare i vostri clienti e ad intercettarne di nuovi

Tutto questo in:

4 ore

vendita

53

L'ARTE DELLA VENDITA

Questo seminario è utile perché...

Saper vendere il ghiaccio agli eschimesi non è semplice: la vendita va intesa come un'arte, una combinazione di capacità comunicative, osservazione, ascolto, analisi dell'interlocutore e conoscenza delle tecniche di vendita. La figura del venditore è essenziale per conquistare nuova clientela, soddisfare quella abituale e incrementare i profitti.

Di cosa parleremo?

- Dalla vendita passiva alla vendita attiva
- Come conquistare i clienti di passaggio
- Metodi e tecniche per fare up selling al check-in
- Quando fare up selling, house selling e cross selling
- Come superare le obiezioni al prezzo
- Come fidelizzare il cliente dopo la partenza
- Personalizzare la comunicazione
- L'importanza dell'archivio clienti

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, responsabili e addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

migliorare le capacità di vendita e aumentare i profitti

Tutto questo in:

8 ore

52

PROMUOVERE L'HOTEL CON FOTO E VIDEO

Questo seminario è utile perché...

Le foto e i video sono tuttora e sempre di più un fattore fondamentale per la scelta di una qualunque struttura ricettiva. Youtube è il secondo motore di ricerca del mondo e Facebook dà sempre maggiore importanza alle immagini. E poi ancora Pinterest, Flickr, Instagram, Vimeo: sono tutti strumenti innovativi per accrescere la visibilità e promuovere al meglio il proprio hotel.

Di cosa parleremo?

- Foto e video: cos'è cambiato
- Gli errori più comuni
- Tipi di licenze presenti online
- I social delle foto: Pinterest, Flickr
- Le foto in real time: Instagram
- I social dei video: Youtube e Vimeo
- Le caratteristiche di un video di successo
- Come sfruttare foto e video generati dagli utenti

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili marketing, responsabili commerciali, appassionati di fotografia che lavorano in hotel

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

creare valore per le vostre attività di marketing attraverso una corretta strategia di foto e video

Tutto questo in:

4 ore

54

LO SVILUPPO DELLE VENDITE ALL'INTERNO DEL FRONT OFFICE

Questo seminario è utile perché...

La scarsa consapevolezza del proprio ruolo di venditori, insufficienti conoscenze e competenze tecniche: sono i primi scogli che si propone di superare il seminario, dando una visione concreta e innovativa della vendita come una combinazione di capacità comunicative, osservazione, ascolto, analisi dell'altro e conoscenza delle tecniche di vendita.

Di cosa parleremo?

- La qualità del servizio nel processo di vendita
- Dalla vendita passiva alla vendita creativa
- Come migliorare il livello tecnico
- Lo sviluppo delle vendite all'interno del front office
- Metodi e tecniche per fare up-selling al check-in
- Le tecniche di house-selling
- Le tecniche di cross-selling
- Superare le obiezioni al prezzo
- Come fidelizzare il cliente dopo la partenza
- Come conquistare i clienti di passaggio

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali, addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

diventare un perfetto venditore all'interno del front office, conquistare nuova clientela, continuare a soddisfare quella abituale ed incrementare i profitti

Tutto questo in:

8 ore



55

ONLINE DISTRIBUTION: COME GUADAGNARE DI PIÙ CON I PORTALI BOOKING

Questo seminario è utile perché...

La performance di un hotel è sempre più legata alla sua capacità di proporsi adeguatamente sul mercato, rendendosi visibile e appetibile con creatività e con largo anticipo. I portali booking sono la risposta idonea a questa esigenza.

Di cosa parleremo?

- Definizione dei portali booking
- Vantaggi e svantaggi
- Da chi, come e quando vanno gestiti
- Affiliazioni
- 10 strategie di successo dell'online distribution
- Cosa fare ogni giorno
- Gli ingredienti segreti per il successo

A chi consigliamo di partecipare:

responsabili commerciali, addetti alle prenotazioni, distribution channels, addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

sfruttare al meglio l'online distribution, attraverso la presenza sui portali booking per incrementare il vostro business e le performance del vostro hotel

Tutto questo in:

4 ore

57

VENDITA E TELEFONO: BINOMIO DI SICURA EFFICACIA

Questo seminario è utile perché...

Le richieste di prenotazioni telefoniche, sebbene siano minori rispetto ad un tempo, rappresentano ancora (e forse di più) un utilissimo strumento di conoscenza del cliente, di presentazione dell'albergo, dei suoi servizi e dunque di persuasione e di vendita. Saper ascoltare il cliente, fare le giuste domande e "cucirgli addosso" il proprio prodotto sono capacità indispensabili per chi gestisce una vendita telefonica: partecipare al seminario vi aiuterà ad acquisirle.

Di cosa parleremo?

- Bisogni e aspettative dei nuovi clienti
- Principi di vendita
- Dalla vendita passiva alla vendita pro-attiva
- Le 4 fasi della telefonata in entrata
- Capire e rispondere ai bisogni del cliente
- Le domande indispensabili da porre al cliente
- Descrivere in modo efficace la propria offerta
- Come e quando proporre il prezzo
- La gestione e il superamento delle obiezioni
- Tecniche di chiusura della vendita

A chi consigliamo di partecipare:

receptionist, responsabili commerciali, responsabili e addetti alle prenotazioni

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

fare del telefono uno strumento fondamentale per incrementare le vendite così da garantirvi quante più prenotazioni possibili

Tutto questo in:

8 ore

56

INCREMENTO DEL BUSINESS: VENDITA TIPOLOGICA, UN APPROCCIO INNOVATIVO

Questo seminario è utile perché...

La vendita tipologica è un avanzato ed efficace strumento per incrementare il proprio fatturato. La costruzione e l'impostazione di una griglia tariffaria basata su indicatori scientifici di performance, in abbinamento ad una corretta attività di controllo di gestione, sono il binomio perfetto per una vendita innovativa. Nel corso del seminario scopriremo come realizzarla e criteri e metodi per uscire dai vecchi schemi della vendita tradizionale, basata esclusivamente sul listino e sul prezzo, e puntare sul valore percepito della nostra offerta e sui benefici corrispondenti.

Di cosa parleremo?

- La differenziazione come elemento vincente nella vendita
- I limiti nell'utilizzo del listino tradizionale
- Come evitare di rendere il prezzo l'unico elemento di scelta d'acquisto
- Come individuare ed implementare i servizi aggiuntivi

- Le tariffe dinamiche basate sulla percezione del valore
- I vantaggi dati dall'applicazione delle tariffe dinamiche

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, general manager, addetti al ricevimento, addetti all'ufficio commerciale e alle vendite

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

valutare la possibilità di innovare il processo di vendita incrementando così i propri ricavi

Tutto questo in:

4 ore

58

A VOI LA CORNETTA! ESERCITAZIONE PRATICA DI VENDITA TELEFONICA

Per poter partecipare a questo seminario pratico è necessario aver seguito il precedente seminario teorico "Vendita e telefono: binomio di sicura efficacia".

Questo seminario è utile perché...

Sperimentare è il modo migliore per imparare. Esercitandosi e interagendo con gli altri partecipanti sarà possibile applicare da subito le tecniche di vendita migliori apprese durante il seminario teorico "Vendita e telefono: binomio di sicura efficacia".

Di cosa parleremo?

I partecipanti, guidati dal docente, saranno i protagonisti di una serie di prove pratiche di vendita telefonica: ognuno utilizzerà come "materiale di lavoro" il proprio albergo e le sue caratteristiche, in modo da massimizzare l'utilità e l'efficacia delle esercitazioni, sia individuali che di gruppo.

A chi consigliamo di partecipare:

responsabili commerciali, responsabili prenotazioni, addetti al ricevimento

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

rendere più efficace la vendita telefonica imparando cosa chiedere al cliente, come rispondere alle sue domande e soprattutto come raccontare al meglio la vostra struttura e i vostri servizi

Tutto questo in:

4 ore



web marketing

59

IL SERVIZIO CHE VENDE AL RISTORANTE À LA CARTE

Questo seminario è utile perché...

Essere dei rapidi portapiatti non basta più. La vendita al ristorante è un'arte e richiede intuizione, conoscenza dei piatti in menù, spigliatezza e soprattutto propositività. Stabilire una giusta relazione con il cliente, proporre una descrizione suggestiva dei piatti e dei vini sono gli elementi che fanno la differenza e permettono di vendere di più.

Di cosa parleremo?

- Nuovi desideri e nuovi bisogni dei clienti
- L'accoglienza e la prima impressione
- L'importanza della giusta atmosfera: suoni, profumi, colori
- Portapiatti o camerieri? La filosofia di un buon servizio
- Dalla vendita passiva alla vendita pro-attiva
- Le 7 fasi del servizio al ristorante
- Vendere è sapere: la conoscenza delle 6 P
- Creare il desiderio: il potere delle parole
- Up-selling e cross-selling al ristorante
- Addestrare i camerieri e motivarli alla vendita

- Il servizio ai "clienti speciali"
- La gestione dei reclami e delle lamentele dei clienti

A chi consigliamo di partecipare:

operatori di ristoranti con servizio à la carte (albergatori, ristoratori e addetti alla sala)

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

offrire un servizio à la carte d'eccellenza, incrementando le vendite e creando relazioni durature con i clienti

Tutto questo in:

8 ore

60

HOTEL WEB: STRATEGIE E STRUMENTI DI WEB MARKETING PER MIGLIORARE LA VISIBILITÀ E LE PERFORMANCE DEL SITO

Questo seminario è utile perché...

È fondamentale avere un sito web che aiuti a incrementare le vendite e la redditività del vostro hotel. La rete si evolve e noi dobbiamo farlo insieme a lei, aggiornando strategie e tecniche che rendano il sito un reale strumento di web marketing. Allo stesso modo, è importante pianificare e implementare una strategia di web marketing coerente, ponderata e bilanciata, che promuova la visibilità del sito web, valorizzi la struttura e generi vendite.

Di cosa parleremo?

- Definizione del piano di web marketing
- Come realizzare un sito internet secondo i propri obiettivi
- L'ottimizzazione per il mobile, per i motori di ricerca e per l'utente
- Mailing-list e newsletter per tenersi in contatto con la clientela
- Generare traffico attraverso SEO, PPC, Social Media, Portali e Tripadvisor
- Booking engine e Google Analytics

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager, responsabili commerciali

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

impostare autonomamente il proprio piano di web marketing, allineato agli obiettivi di business; essere in grado di valutare la qualità dei propri investimenti online per massimizzarne il ritorno

Tutto questo in:

8 ore

61

HOTEL GOOGLE: TUTTI GLI STRUMENTI CHE GOOGLE VI OFFRE E CHE ANCORA NON UTILIZZATE

Questo seminario è utile perché...

Ogni giorno vengono effettuate su Google oltre 1 miliardo di ricerche da 181 stati del mondo in 146 lingue. Ma Google non è solo il più grande motore di ricerca al mondo e il più efficace strumento di marketing online. È anche un'azienda che, basando il proprio successo sulle informazioni e sui dati che raccoglie, mette a disposizione di utenti ed imprenditori una serie di strumenti, molto spesso gratuiti, estremamente utili per business, marketing e comunicazione, facili da usare.

Di cosa parleremo?

- Il motore di ricerca Google visto dalla prospettiva di un hotel
- Google Analytics, per tracciare la performance del proprio sito web
- Google AdWords, pubblicità miratissima per operazioni tattiche
- Google plus per gli hotel (ex Google Local Business)
- Google Trends e Keyword Planner

- Youtube, il secondo motore di ricerca più grande al mondo
- E poi ancora: Google Apps, Google Hotel Finder, Google Webmaster Tools, Google Alert, Google Chrome, ecc.

A chi consigliamo di partecipare:

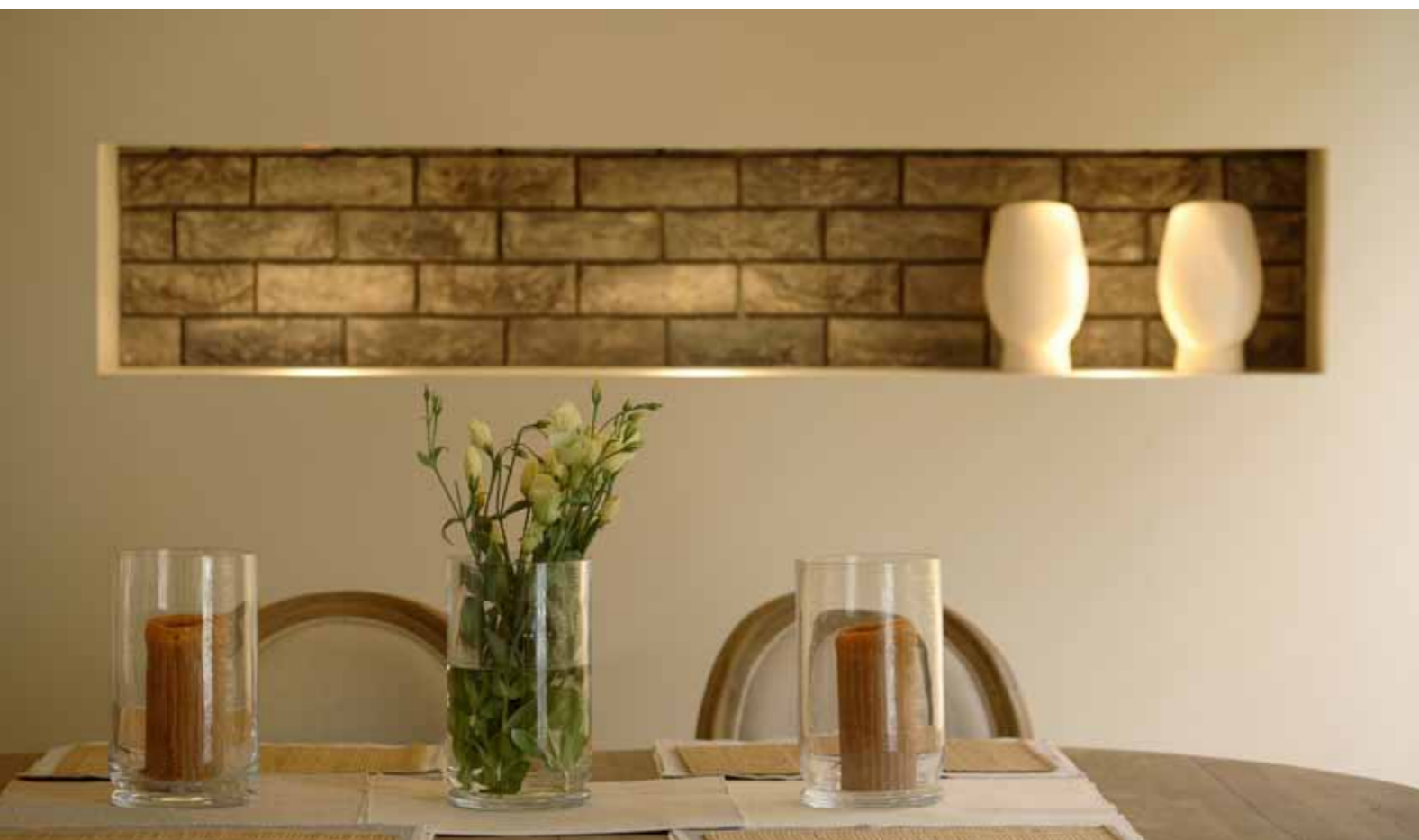
a tutti coloro che sono interessati a conoscere e a sfruttare in maniera intelligente gli strumenti di Google

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

capire le potenzialità e il valore di ciascuno degli strumenti che Google mette a disposizione e individuarne le opportunità per la propria struttura alberghiera; essere in grado di utilizzare gli strumenti in un'ottica business, in maniera facile e veloce

Tutto questo in:

4 ore



HOTEL A PORTATA DI SMARTPHONE: COME PROMUOVERE LA PROPRIA STRUTTURA CON I DISPOSITIVI MOBILE

Questo seminario è utile perché...

Scoprirete tutto quello che potete fare con il vostro smartphone per promuovere il vostro hotel; approfondirete le esigenze del turista smartphone-dipendente; imparerete a creare una strategia per rendere il vostro hotel mobile friendly; conoscerete tanti utili strumenti per migliorare il vostro lavoro e per fare marketing direttamente dal vostro smartphone o tablet; infine apprenderete come migliorare l'esperienza dei vostri ospiti grazie alle tecnologie mobile.

Di cosa parleremo?

- Mobile e turismo: presente e futuro
- Mobile guest experience: condivisione e contenuti
- Come uno smartphone può cambiarvi la vita e il lavoro in hotel
- Sito web mobile: cosa scegliere e da dove partire
- Applicazioni mobile utili per la comunicazione
- Qr code: cos'è e come usarlo correttamente
- Social media marketing mobile
- Come misurare la propria attività
- Esempi pratici

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili marketing; a chi si vuole aggiornare sulle potenzialità che gli smartphone e i tablet offrono alle strutture ricettive, a chi vuole creare un sito mobile ma non sa da dove partire

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

scoprire come utilizzare al massimo delle potenzialità gli strumenti che già avete in tasca per promuovere la vostra struttura e come strutturare al meglio una strategia di mobile marketing

Tutto questo in:

4 ore

GOOGLE ADWORDS PER HOTEL. QUANTO VALE (DAVVERO) UN INVESTIMENTO PAY PER CLICK PER IL VOSTRO HOTEL?

Questo seminario è utile perché...

Gli investimenti pubblicitari online continuano a crescere. Al contrario, gli investimenti sui media come carta stampata e TV registrano diminuzioni molto significative perché la pubblicità online, rispetto a quella tradizionale, è estremamente misurabile e il ritorno molto più concreto. In particolare, Google AdWords rappresenta lo strumento più efficace in assoluto tra le forme pubblicitarie online: altamente targettizzabile, bassi livelli di investimento, mai invasivo e sempre contestuale, immediato ed estremamente flessibile.

Di cosa parleremo?

- Come Google AdWords può essere uno strumento tattico per la promozione del proprio hotel
- Quanto è importante (per non dire necessario) proteggere il proprio brand per aumentare la percentuale di traffico disintermediato
- Come internazionalizzare la struttura ricettiva intercettando la domanda dei mercati esteri
- Come tenere monitorata la propria campagna per massimizzare ogni singolo euro investito

A chi consigliamo di partecipare:

a tutti coloro che sono interessati ad aumentare il proprio business diretto, disintermediando al massimo

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

capire le potenzialità e il valore di Google AdWords e individuarne le opportunità strategiche per la propria struttura alberghiera; essere in grado di utilizzare Google AdWords in un'ottica business in maniera tattica e strumentale alle conversioni

Tutto questo in:

4 ore



HOTEL WEB REDESIGN: COME RIDISEGNARE IL VOSTRO SITO WEB PER COMUNICARE MEGLIO E VENDERE DI PIÙ

Questo seminario è utile perché...

Quando si realizza per la prima volta un sito web, l'intento dell'hotel è creare un bel sito. Successivamente ci si accorge che non sempre comunica quello che dovrebbe e che le vendite dirette sono scarse. E proprio qui entra in campo il ReDesign, ovvero la riprogettazione del sito in modo da focalizzare scopi e strategie. Analizzando i dati del vostro attuale sito e definendo i vostri obiettivi di business, potrete valutare se il vostro sito rappresenti un vero strumento di marketing e un canale di vendita efficace, oppure una semplice vetrina.

Di cosa parleremo?

- Come aumentare il valore del canale web, analizzando i dati di web analytics
- Colori, immagini, testo, navigazione e organizzazione della pagina
- L'importanza del design per le performance di sales and marketing
- Organizzazione gerarchica di contenuti e caratteristiche del sito per dar loro maggior enfasi

- Aiutare il consumatore a passare velocemente dalla ricerca delle informazioni alla prenotazione
- Come differenziarsi dai competitor grazie a un design funzionale Design internazionale

A chi consigliamo di partecipare:

a tutti coloro che hanno già un sito web ma che non sono certi della sua performance in termini di comunicazione e vendite

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

essere in grado di analizzare da soli le statistiche del proprio sito web, per identificare problemi ed opportunità; definire bene i propri obiettivi e strategie per poi trasferirli nel design del sito web; scoprire come il design di un sito web impatti sulla comunicazione dell'hotel, sulla percezione che ne ha l'utente e sulle vendite dirette

Tutto questo in:

8 ore

65

HOTEL REPUTATION MANAGEMENT: STRUMENTI PER LA GESTIONE DELLA PROPRIA REPUTAZIONE

Questo seminario è utile perché...

Anche se non vi sono statistiche a riguardo sappiamo che a parte quella della Serie A, l'altra classifica maggiormente vista dagli albergatori è quella di Tripadvisor. Le recensioni formano la reputazione di un hotel, la reputazione incide sulle scelte d'acquisto e quindi sui fatturati. È possibile trasformare la reputazione in un vantaggio competitivo e farla diventare uno strumento di marketing formidabile.

Di cosa parleremo?

- Reputazione online e offline: è cambiato qualcosa?
- Quanto incide una recensione sui tuoi fatturati
- I principi fondamentali per affrontare le recensioni online
- Come ascoltare e monitorare la rete e scoprire chi parla di te
- Come aumentare le recensioni positive
- Come affrontare le recensioni negative
- Come reagire alle recensioni false (sì, esistono)
- Tripadvisor: mi devo preoccupare del gufo?

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili marketing, responsabili commerciali e a chi crede nel valore dei feedback dei propri ospiti, a chi di notte si sveglia pensando alla recensione negativa appena arrivata, a chi ha pensato almeno per un istante di comprare una recensione positiva (falsa), a chi lo ha fatto ed è pentito, agli scettici

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

scoprire come trasformare le recensioni online in uno strumento capace di migliorare la vostra comunicazione e aumentare il business

Tutto questo in:

4 ore

66

RISPONDERE ALLE RECENSIONI ONLINE: UNA FORMIDABILE OCCASIONE PER LA PROPRIA REPUTAZIONE

Questo seminario è utile perché...

Che ci piaccia o no, oggi tutto può essere giudicato online. Arrabbiarsi, convincersi che le proprie recensioni (negative) siano false o negarne l'importanza non aiuta: ormai lo sappiamo, prima di acquistare una vacanza o prenotare un ristorante, i potenziali clienti ne verificano la reputazione online, ovvero cosa se ne dice sul web. E il modo in cui rispondete racconta la vostra qualità ospitale molto più delle migliori recensioni ricevute! Quindi, anche una recensione negativa, se ben gestita, può aumentare la vostra credibilità e spingere nuovi clienti a scegliervi. Allora che ne dite, rispondiamo?

Di cosa parleremo?

- L'importanza di rispondere alle recensioni sia positive che negative
- Tripadvisor, croce e delizia degli albergatori
- Smontiamo le scuse più comuni per non rispondere alle recensioni

- Passo per passo, come realizzare una corretta risposta online

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, responsabili commerciali, addetti al ricevimento, addetti alle prenotazioni e ristoratori che vorrebbero rispondere e farlo bene, ma anche a coloro che sostengono di non credere alla pratica delle recensioni, ma poi si infuriano quando ne ricevono una negativa...

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

imparare a rispondere meglio e più facilmente alle recensioni, consapevoli di quanto la corretta gestione della vostra reputazione online sia una parte fondamentale del vostro lavoro

Tutto questo in:

4 ore

esperienze fuori dall'aula

67

DA CAPO A LEADER CON LA SAGGEZZA DEL CAVALLO

Giornata formativa all'aperto al Centro Ippogrifo di Rimini (www.ippogrifo.org) insieme agli operatori equestri e ai loro cavalli.

Questo seminario è utile perché...

La giornata è dedicata ad albergatori e manager che credono nelle loro potenzialità e desiderano mettersi alla prova. I cavalli aiuteranno i partecipanti ad esplorare competenze ed emozioni personali. I cavalli sono animali molto sensibili e sinceri e reagiscono immediatamente ad ogni nostra azione o ad ogni minima variazione nell'ambiente. Insieme a loro si comprenderà che il cambiamento non nasce da grandi sconvolgimenti, ma si attiva grazie a segnali a volte impercettibili nel nostro comportamento che per l'altro assumono un significato profondo.

Di cosa parleremo?

- Il miglioramento della propria capacità d'ascolto
- Conoscere e utilizzare la visione globale
- La comunicazione verbale e non verbale

- Creare maggiore armonia nel proprio gruppo di lavoro
- Comprendere e gestire le proprie emozioni e i propri limiti
- Scoprire nuove risorse dentro di sé
- Saper dare il comando giusto
- Come affrontare il cambiamento
- Piccoli comportamenti con significati profondi
- Raccogliere le sfide con maggior fiducia in se stessi

A chi consigliamo di partecipare:

albergatori, direttori, manager, responsabili di reparto

L'obiettivo che ti aiuteremo a raggiungere:

trasformarvi da capi di dipendenti a leader di uomini

Tutto questo in:

8 ore





Teamwork Rimini-staff



@teamworkrimini



Teamwork



teamworkrimini



Teamwork Rimini

Se, come noi, lavori nel mondo dell'ospitalità, allora i nostri seminari fanno al caso tuo. Come già sai, in questo settore tutto cambia in modo radicale, repentino e il tempo della conoscenza non finisce mai. Ecco perché gli incontri che organizziamo sono in continuo divenire: ogni viaggio, ogni consulenza, ogni nuova esperienza ci regala qualcosa da raccontare. E noi lo facciamo, nei nostri corsi. Seguici, se ti va.



Via Macanno 38/G
47923 Rimini
tel. 0541.57474

info@teamwork-rimini.com
www.teamwork-rimini.com