



percorso formativo e corsi settore turistico-alberghiero

# Menu

- REPUTATION MANAGEMENT
- HOTEL RECEPTION MANAGEMENT
  - LA GESTIONE DEL RECLAMO
    - CUSTOMER CARE
  - BOOKING MANAGEMENT
  - VENDERE L'OSPITALITA'
  - DIREZIONE E LEADERSHIP
- ROOM DIVISION TEAM MANAGEMENT
  - MOTIVAZIONE
- COMUNICARE CON IL CLIENTE
  - EVENTS ACCOUNTING
- VENDERE IL MENU' - UPSELLING RESTAURANT
  - TIME MANAGEMENT
- PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING
  - TEAM MANAGEMENT



## REPUTATION MANAGEMENT

Cosa dicono i miei clienti di me e dei miei servizi  
a chi sta per prenotare un soggiorno nel mio hotel?

### Conoscere per migliorare

La buona reputazione di un'azienda nel mercato costituisce da sempre uno degli aspetti più rilevanti per il buon andamento dell'attività. La convinzione che il mercato dei consumatori fosse inesauribile ha indotto nel passato alcuni imprenditori a sottovalutare l'aspetto soddisfazione del cliente, per poi scoprire l'enorme influenza che un cliente esercita nel circuito di relazioni. Nel web world la velocità di trasmissione della soddisfazione/ insoddisfazione è altissima ed il contagio delle opinioni viene ormai definito virale, per rendere al meglio l'ampiezza del fenomeno. Ma ciò che soprattutto oggi determina la necessità di curare la propria reputazione è che chi deve acquistare è alla ricerca delle opinioni e si avvale dei commenti per orientare le proprie preferenze. La qualità delle prestazioni e la comunicazione corretta rivestono dunque un ruolo determinante.

In questo contesto la conoscenza e la cura della propria reputazione nel mercato e nel web, attraverso azioni quotidiane di reputation management, quality management e comunicazione efficace, diventano un must. Una competizione giornaliera per diventare migliori. Vinca il migliore!



## **HOTEL RECEPTION MANAGEMENT**

**Comunicazione avanzata per managers e addetti al ricevimento**

**Il profilo professionale evoluto**

### **La cabina di comando nel jet hotel**

L'addetto alla reception costituisce per il cliente il referente primario. Questi ha la responsabilità della accoglienza, della amministrazione dei servizi e della soddisfazione delle esigenze. Trasferisce l'identità aziendale e lo stile che contraddistingue la relazione. Per il cliente è il padrone di casa. Spesso impegnato a sostenere il ritmo incalzante delle pressioni della clientela che desidera essere servita rapidamente ed efficacemente. Il management della reception identifica dunque una delle funzioni più delicate ed importanti nello scenario imprenditoriale alberghiero e richiede una preparazione psicologica ed una competenza relazionale di ottimo livello. Il percorso formativo configura ed attiva le qualità psicologiche necessarie e fornisce agli interessati gli strumenti per gestire correttamente e con successo tutte le funzioni richieste.



## LA GESTIONE DEL RECLAMO

Il complaint nell'era della web community

### Un'opportunità da non perdere

È una richiesta di conferma. Il cliente ha bisogno di aiuto, c'è un problema. Qualunque reclamo configura l'occasione per mostrare che la fallibilità è parte della realtà e che la qualità si misura dalla capacità di riconoscere gli errori e produrre soluzioni immediate e soddisfacenti. Questo, nelle aspettative del cliente certifica l'affidabilità dell'interlocutore. Adeguate modalità di comunicazione proposte nel percorso formativo, suggeriscono come ridurre la tensione derivante dall'insoddisfazione e come ribaltare a proprio vantaggio le aspettative del cliente. Ogni reclamo è un errore che nasconde una opportunità: sviluppare il consenso del cliente.



## CUSTOMER CARE

La nuova cultura dell'orientamento al cliente

### I win with you

Il cliente che ritorna è la garanzia del nostro successo! Ma il cliente non torna senza un motivo. Quando torna è perché qualcosa lo ha indotto a pensare che il luogo migliore dove soggiornare è il nostro. Ma anche il luogo più bello perde fascino se le persone che lo abitano non sono accoglienti, ospitali, disponibili. E spesso luoghi ordinari diventano familiari proprio grazie alle persone che li animano. Il corso customer care suggerisce il miglior modo per sfruttare una delle più importanti leve della vendita e della valorizzazione delle risorse alberghiere.



## BOOKING MANAGEMENT

Organizzazione di reparto, comunicazione telefonica e web inbound

### Il cuore dell'ospitalità

Il rapporto con il cliente inizia al telefono. Il cliente si conquista al telefono. Al telefono si comunicano l'accoglienza, l'ospitalità, la sensibilità, il comfort che in hotel si possono respirare e vivere. La conversazione telefonica è oggi il biglietto da visita dell'hotel e non può non essere gestita da professionisti consapevoli delle forti implicazioni commerciali che il modo di esprimersi determina. Un corso sulla comunicazione efficace attraverso un canale, quale quello telefonico, connotato da caratteristiche molto specifiche, consente di acquisire gli strumenti espressivi e l'atteggiamento relazionale capaci di suscitare gradimento empatico e familiarità; quelle risposte emotive che determinano le scelte e le preferenze del cliente.



## VENDERE L'OSPITALITA'

Le nuove tecniche di vendita e i modelli funzionali di organizzazione e comunicazione nel reparto commerciale

### Efficaci, convincenti, vincenti

Gli interlocutori dell'imprenditore d'albergo sono molteplici e disposti su più fronti. Gli accordi contrattuali con gli operatori turistici per l'allotment, che identificano una delle più consolidate modalità di vendita delle strutture, richiedono oggi specifiche capacità di negoziazione. La vendita attraverso il canale web, oggi prepotentemente alla ribalta, richiede la conoscenza delle tecniche di definizione del prezzo e di interazione strategica con i competitors. La vendita diretta al desk, sempre meno frequente e tuttavia estremamente importante per configurare una vera efficacia commerciale, richiede concrete abilità di vendita one-to-one. Il corso si propone di sviluppare le ability necessarie a determinare risultati di qualità in ciascuno degli scenari di contatto con il mercato. Dalle abilità negoziali a quelle di vendita fino alle conoscenze sul pricing, l'attività del definire il prezzo. L'intento è quello di potenziare il reparto vendite fornendo agli addetti gli strumenti necessari per agire correttamente in un mercato fortemente competitivo e in radicale cambiamento.



## **DIREZIONE E LEADERSHIP**

Principi e strategie di leadership aziendale nell'hospitality

### La direzione autorevole

Guidare un team nella dimensione alberghiera è certamente una delle attività più complesse. Tanto a livello dirigenziale quanto a livello operativo. Un mosaico di gruppi e sottogruppi la cui sinergia determina la qualità della prestazione. I leaders sono chiamati a svolgere un compito qualitativamente importante, valutato istante per istante dal giudice supremo: il cliente. E gli effetti della valutazione sono immediati: consenso e fidelizzazione o dissenso e perdita del cliente. La posta in gioco è altissima in un momento di mercato nel quale il valore del consenso del cliente cresce costantemente. La leadership deve essere vincente e collaudata. Il corso di direzione e leadership contribuisce a sviluppare la qualificazione e la capacità operativa di direzione delle risorse ad ogni livello impegnate nella conduzione dei gruppi.



## **ROOM DIVISION TEAM MANAGEMENT**

Guida e motivazione dei team operativi

### L'hotel nelle tue mani!

Il personale operativo nella organizzazione alberghiera, svolge il ruolo delicato di predisporre il prodotto e renderlo gradevole e gradito al cliente, attraverso gli interventi di allestimento, pulizia, manutenzione. Le azioni in apparenza più semplici e banali, si trasformano nella percezione del cliente, nelle più importanti e strategiche. È attraverso la presentazione della camera che l'hotel conquista la fiducia ed ottiene l'approvazione ed il consenso. Gli staff esecutivi costituiscono dunque il fiore all'occhiello di tutta l'organizzazione: le risorse capaci di dimostrare concretamente che il valore promesso in fase di vendita, corrisponde pienamente al prodotto disponibile. Attraverso il percorso formativo, i team leaders e gli staff operativi diverranno consapevoli della loro importante funzione nella filiera commerciale, sviluppando la capacità di operare in sinergia e sintonia.



## MOTIVAZIONE

Strumenti e strategie di recupero delle risorse demotivate

### In azienda per crescere

Le aziende sono le persone. Le aziende forti sono squadre di persone forti. Il lavoro è l'occasione che l'uomo ha per dimostrare a sé stesso e agli altri quanto vale. A volte lo dimentica. A volte ha bisogno dell'aiuto del team per ritornare al centro della propria identità e recuperare la soddisfazione personale e professionale. L'azienda deve assistere e curare le ferite che si producono al suo interno, attraverso l'azione capace dei manager e dei responsabili delle risorse umane. Il corso di Motivazione offre un contributo formativo importante alle risorse, affinché imparino ad amministrare le proprie difficoltà e ad avvalersi dell'aiuto degli altri; ed un contributo formativo importante a chi, deputato a coordinare le persone che lavorano in azienda, ha il delicato compito di valorizzarne le qualità e guarirne le insicurezze.



## COMUNICARE CON IL CLIENTE

La comunicazione efficace nelle guest relations

### L'albergo parlante

Coltivare la relazione con il cliente sempre ed ovunque è la mission di ogni professionista che opera nel settore dell'ospitalità. L'incidenza della relazione umana nella valutazione che precede la scelta è molto alta e può arrivare fino all'80%! È per questo che la capacità di comunicare con il cliente, di ascoltare e comprendere a fondo le sue esigenze, le aspettative, cogliendo tutto ciò che produce la sua gratificazione diventa essenziale per ottenere il consenso. Il linguaggio è lo strumento attraverso il quale possiamo suscitare consapevolezza, aumentare la percezione, valorizzare le situazioni e le esperienze. Chi lavora a contatto con la clientela può imparare ad utilizzare questi importanti strumenti e produrre gli effetti desiderati: il piacere del cliente di incontrare persone accoglienti, in un contesto confortevole.



## EVENTS ACCOUNTING

Strategie di upselling nella divisione eventi privati ed aziendali

### Eventi con...vincenti

Un evento è indubbiamente un evento! Quando si decide di organizzarlo, sia esso una cerimonia privata o un meeting aziendale, le aspettative sono altissime! L'idea è volare più in alto possibile. Chi vende eventi è consapevole di questa condizione. Vendere eventi dunque, è l'arte di coniugare la capacità di far sognare con quella di trasformare i sogni più elevati in concrete e praticabili realtà. La tecnica di vendita deve essere molto raffinata ed evoluta! Il consulente... un seduttore. Un professionista capace di parlare e di stimolare la sensibilità, suggerire percezioni e attivare emozioni forti. Al contempo una persona profondamente affidabile e concreta. Il percorso formativo è orientato allo sviluppo di tali abilità e all'impiego del linguaggio funzionale per la espressione delle stesse. Un training formativo capace di generare ability concrete attraverso l'impiego della sperimentazione diretta.



## **VENDERE IL MENU' - UPSELLING RESTAURANT**

**Marketing innovativo e tecniche di comunicazione e vendita per il personale di sala**

### **Aggiungi un posto a tavola**

Il ristorante è il palcoscenico sul quale va in scena ogni giorno la straordinaria rappresentazione del servizio di sala, con i suoi rituali, le sue coreografie, i suoi attori, protagonisti di uno spettacolo ogni volta diverso ed affascinante. Spettatori i clienti, con le loro esigenze e le loro aspettative, disposti a pagare comunque il biglietto ma sempre più esigenti ed attenti ai particolari. Upselling Restaurant è il corso di formazione specialistica in tecniche avanzate di comunicazione e vendita del menù, dedicato al personale di sala, maître, maître de rang, chef de rang, camerieri, commis. La professionalità degli addetti di sala è infatti costituita in egual misura dalle competenze tecniche e dalle competenze relazionali. Il training consente di sviluppare le abilità necessarie a gestire in modo efficace la relazione e la comunicazione con la clientela, e a presentare, valorizzare adeguatamente e vendere al meglio il menù, l'opera d'arte del partner chef!



## TIME MANAGEMENT

Principi e modelli di organizzazione funzionale del lavoro nel tempo

### Tempo di qualità e risultati

Il ritmo di lavoro nel settore alberghiero è spesso molto sostenuto ed i carichi di lavoro richiedono un impegno forte e continuo. La capacità di gestire in modo funzionale le attività attraverso la comprensione delle procedure di organizzazione collaudate ed accreditate e delle dinamiche della dispersione consente di guadagnare equilibrio e benessere psicologico, superare lo stress e aumentare parallelamente produttività e soddisfazione personale. Il corso fornisce agli operatori del settore le informazioni necessarie per strutturare correttamente il proprio lavoro, entrando nella realtà specifica di ciascuna funzione. Ogni professionista avrà l'occasione di rivalutare il proprio atteggiamento, la propria organizzazione giornaliera e creare un planning operativo efficace e motivante.



## **PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING**

Modelli evoluti per managers efficaci e personale operativo

### **No problem!**

I problemi, gli imprevisti, le difficoltà in hotel sono all'ordine del minuto... . E le soluzioni devono giungere immediate: il cliente non può attendere. E mentre la gestione del problema impegna emotivamente determinando aumento della tensione ed in certi casi ansia e stress, è necessario mostrare al cliente la parte migliore di noi, un sorriso rassicurante ed una risposta tempestiva. Come si affrontano i problemi? come si risolvono rapidamente? e soprattutto come si conserva un atteggiamento sereno e rassicurante? Il corso di problem solving conduce i partecipanti attraverso questo importante percorso verso l'equilibrio personale e professionale.



## TEAM MANAGEMENT

La creazione e lo sviluppo degli staff di successo

### Vincere insieme

Il gruppo affiatato ed il successo personale sono due condizioni che si implicano vicendevolmente. Ma nel mondo della hospitality spesso i ruoli determinano posizioni contrapposte. Colpevolizzazione e autoassoluzione sono gli atteggiamenti più comuni. Quando gli individui di un team di lavoro sono soddisfatti lavorano bene e provano il piacere di condividere gli stati di soddisfazione. E in un gruppo sano anche gli individui in difficoltà trovano l'energia per riemergere. Ma la gestione di un team richiede due condizioni. Un team leader e team spirit individuale. Il team care è un lavoro collettivo al quale ciascuno ha facoltà di contribuire. Il corso team management suggerisce le condizioni, gli atteggiamenti e gli strumenti pratici necessari per svolgere adeguatamente questo importante lavoro con effetti straordinari sugli stati emotivi individuali, sul clima aziendale e sulla produttività collettiva.



**Sede legale**

Piazza della Cancelleria, 85

00186 - Roma

**Uffici e Sede operativa**

Via Paolo Giorza, 48

00124 - Roma

infoline: 06 50931306

faxline: 06 50932097

[www.activacom.it](http://www.activacom.it)