

DIVENTARE PROFESSIONISTI DELL'OSPITALITÀ!

SEMINARI PER B&B E PICCOLE STRUTTURE

APPUNTAMENTI

9-10 FEB 2016

- ACCOGLIENZA DI SUCCESSO
- SOCIAL MEDIA MARKETING
- CHECK-UP E REPUTAZIONE

DOVE

Errequadro
Via E.Amari, 8
Palermo

COSTO

- Accoglienza di Successo
GRATUITO
- Social Media / Check-Up
50,00 € 1 modulo
- Social Media + Check-Up
100,00-€ 80,00 € 2 moduli



1° MODULO GRATUITO- 9 FEB 2016 H 14.00

L'ACCOGLIENZA DI SUCCESSO

La prima impressione è quella che conta! L'analisi delle esigenze del turista e l'accortezza nel valutare i **piccoli particolari legati all'accoglienza** o alla cura del dettaglio della prima colazione rappresentano per B&B e piccole strutture quel "quid" in più, utile per far sì che il vostro ospite diventi un ospite felice. Basta leggere qualche recensione online su hotel e soprattutto B&B e piccole strutture, per notare come la colazione rientri tra i **criteri primari di giudizio di un soggiorno**; nella valutazione influiscono fattori come la **qualità, quantità e varietà dei prodotti**, la presentazione e le **modalità di erogazione del servizio**, l'efficienza del **personale**. Il nostro corso vi aiuterà a garantire un'accoglienza perfetta per la soddisfazione dei vostri ospiti, con un **focus sui costi**.



GLI ARGOMENTI

- Diventare professionisti dell'ospitalità
- I 5 elementi di successo per piccole strutture
- Impariamo ad allestire il buffet!
- Effetto wow. Come sorprendere gli ospiti
- Colazione, quanto mi costi?
- Il breakfast per fidelizzare gli ospiti

DATA E LUOGO

9 febbraio 2016 | h 14 -18.00
Palermo

UTILITIES

- Download dei contenuti
- Attestato di partecipazione

ISCRIZIONE

Compila il MODULO D'ISCRIZIONE ON-LINE

COSTO PARTECIPAZIONE GRATUITO

RELATORI



Paolo Gobbetti
CEO & Director



Anna Anello
Resp. Risorse Umane



Valentina Lino
Events & Sales Account



2° MODULO- 10 FEB 2016 H 9.00

SOCIAL MEDIA MARKETING: FACEBOOK E INSTAGRAM PER UNA COMUNICAZIONE EASY

Facebook (e i prodotti ad esso legati come Instagram) non sono più dei semplici social network, ma rappresentano oggi delle **piattaforme di marketing a 360°**, che le aziende, grandi e piccole, devono sfruttare al massimo per generare risultati. Se ben utilizzate possono essere lo **strumento più efficace, immediato e low cost** per un B&B o piccolo hotel per comunicare online con gli utenti, creare engagement e facilitare l'interazione e la fidelizzazione. Con un focus sulle caratteristiche degli utenti e della comunicazione social, vi aiuteremo a individuare le **strategie efficaci di social media marketing** più adatte al vostro B&B.



GLI ARGOMENTI

- Social media marketing: obiettivo , coinvolgere il pubblico e facilitare la comunicazione e l'interazione
- Facebook e Instagram: rendere maggiormente visibile le vostre offerte
- Tripadvisor: Brand reputation & Monitoring
- Con i social media, Customer service senza costi
- Come creare una strategia di Social media Marketing
- Gestione e utilizzo delle statistiche "Insights" dei diversi social media

DATA E LUOGO

10 febbraio 2016 | h 9 -13.00
Palermo

ISCRIZIONE

Compila il MODULO D'ISCRIZIONE ON-LINE

RELATORI



Teresa Perrone
Sales&Marketing
Manager



Viviana Tinnirello
Sales &
Marketing Account



Erika Balistreri
Web Marketing
Specialist



3° MODULO- 10 FEB 2016 H 14.00

REPUTAZIONE E CHECK-UP :GESTIONE DI COSTI E RICAVI

BB in centro città, agriturismi, piccole strutture: le **esigenze gestionali** queste strutture ricettive differiscono sensibilmente da quelle di altre realtà, per quel che riguarda ad esempio l'operatività, le risorse, la clientela e le esigenze in termini di costi e tempo. Occorre massimizzare il rendimento, tenendo conto delle risorse dell'hotel; è quindi importantissimo **individuare i costi**, a partire dal costo camera, che influiscono sulla **definizione delle tariffe**. Sul *pricing* intervengono anche fattori come il mercato e la destinazione, il confronto con i competitors, ma anche la reputazione della struttura. Come posso inoltre **sfruttare le recensioni dei miei ospiti** per individuare le criticità della mia struttura e migliorare la guest experience e valorizzare la relazione con l'ospite?



GLI ARGOMENTI

- Revenue management: perché?
- Le 4 fasi del Revenue Management
- Benchmarking: best practices, modelli e standard di reputazione
- Reputation management: dal monitoraggio della reputazione online al quality management
- La parola agli utenti: quando la reputazione online diventa strumento di check-up aziendale
- Qualità percepita e qualità reale. Quanto le aspettative incidono sul giudizio complessivo?
- Individuazione delle criticità e predisposizione d'interventi migliorativi

DATA E LUOGO

10 febbraio 2016 | h 14.00 -18.00 |Palermo

ISCRIZIONE

Compila il MODULO D'ISCRIZIONE

RELATORI

UTILITIES

- Download dei contenuti
- Attestato di partecipazione

COSTO DI PARTECIPAZIONE

50,00 € A PERSONA HALF-DAY (Check-up)

80,00€ A PERSONA FULL-DAY (Social Media+Check-up)



Teresa Perrone
Sales&Marketing
Manager



Paolo Gobbetti
CEO & Director



Anna Anello
Resp. Risorse Umane

