



GUEST RELATION & LOCAL ADVISOR

(80 Ore)

Obiettivi: Il corso per Guest Relation & Local Advisor focalizza l'attenzione su una figura chiave nel mondo dell'hotellerie, in virtù della costante relazione con l'ospite e con gli altri reparti operativi dell'hotel. Il Guest Relation/Local Advisor, una sorta di concierge 2.0., risponde ad un profilo professionale capace di soddisfare ad ogni tipo di esigenza del viaggiatore moderno e di guidarlo in tutto il soggiorno in ottica di customer satisfaction multisensoriale ed esperienziale. Gli obiettivi del corso sono quelli di fornire gli strumenti per accrescere il gradimento e la fedeltà dell'ospite, prevenire il reclamo e favorire la migliore percezione del servizio a tutela della buona reputazione della struttura.

Modulo 1 (4h teoria) *Panoramica del settore turistico*

Analisi del comparto turistico odierno, del viaggiatore moderno e classificazione della domanda turistica. Classificazione delle strutture ricettive: alberghiere e para-alberghiere, per comprendere le caratteristiche e le differenze tra di esse, in termini di complessità operativa e gestionale, organigramma aziendale e fornitura di servizi.

Modulo 2 (4h teoria) *L'organigramma di un hotel*

Conoscere mansioni e compiti di ogni figura professionale impiegata in una struttura alberghiera, nonché le connessioni tra i reparti per poter definire al meglio gli standard di erogazione dei servizi agli ospiti.

Modulo 3 (4h teoria - 4h pratica) *La figura del "Guest Relation/Local Advisor"*

Come si è sviluppata questa figura professionale negli anni, adattandosi alle nuove tendenze di mercato. Skills necessarie allo svolgimento di questo ruolo. Attività principali di guest relation: pianificazione, coordinamento ed assistenza, incentrate sulla customer care.

Modulo 4 (4h teoria - 4h pratica) *Tecniche di comunicazione e problem solving*

Tecniche di comunicazione e di relazione, nonché coordinamento dei "servizi" di cordialità per gli ospiti. L'*etiquette* nel mondo dell'hotellerie. Tecniche per lo sviluppo della capacità di prevedere, prevenire e risolvere in maniera tempestiva un eventuale *complaint*. Tecniche di *up-selling* (vendita dei servizi ancillari).

Modulo 5 (4h teoria - 4h pratica) *Le relazioni con gli altri reparti dell'hotel*

Connessioni con gli altri reparti, in primis col Ricevimento, ma anche con l'housekeeping, la manutenzione ed eventuali altri reparti in grado di fornire servizi ancillari all'ospite.

Modulo 6 (4h teoria - 4h pratica) *Il ciclo di vita dell'ospite*

Attività di tipo organizzativo e gestionale utile a prendersi cura dell'ospite nelle sue specifiche esigenze durante l'intero "ciclo di vita" dell'esperienza di soggiorno, dalla prenotazione e l'analisi dei suoi bisogni ed aspettative, all'accoglienza all'arrivo in hotel, per poi assisterlo durante il soggiorno (live-in) e congedarsi poi in modo appropriato al check-out, stabilendo i presupposti di un'ottimale fidelizzazione dell'ospite.

Modulo 7 (4h teoria) *Accessibilità e fruibilità di luoghi ed informazioni*

Conoscenza approfondita del contesto in cui si opera, dell'accessibilità alla struttura ed ai luoghi di interesse storico-culturale, artistico e naturalistico. Assistenza all'ospite sulla fruibilità della destinazione: su orari, biglietterie e barriere architettoniche.



Modulo 8 (4h teoria) *Case study in ambito di eccellenze del mondo dell'hotellerie*

Hotel nel mondo che hanno fortemente puntato sulla figura del **Guest Relation/Local Advisor**. Esempi illuminanti e lungimiranti di interpretazione di questa cruciale figura professionale.

Modulo 9 (4h teoria - 4h pratica) *Identikit del viaggiatore moderno*

Profilo psicologico del viaggiatore moderno tra motivazioni, bisogni ed aspettative. Differenze culturali, gusti e preferenze del turista in base al luogo di provenienza. Target di turisti e diverse tipologie di segmenti di mercato: il M.I.C.E., business hotel ed il mercato bleisure, family hotel, strutture adult only, pet hospitality, bike hotel, ecc.

Modulo 10 (4h teoria - 4h pratica) *Turismo esperienziale*

Approfondimenti sui prodotti esperienziali in ambito food&wine, culturale, naturalistico, sportivo e del benessere. Attrattive ed attrazioni, social eating, tipicità enogastronomiche e patrimonio culturale su base regionale.

Modulo 11 (2h teoria - 2h pratica) *Comunicazione social e gestione delle recensioni*

L'utilizzo dei principali strumenti di comunicazione digitale in ottica di fidelizzazione dell'ospite e creazione di una community. Il *Customer Relationship Management* (CRM). Gestione ottimale delle recensioni come strumento di rafforzamento della brand reputation.

Modulo 12 (2h teoria - 2h pratica) *Comunicazione social e gestione delle recensioni*

Analisi delle applicazioni per mobile utili alla pianificazione, l'organizzazione e lo svolgimento degli itinerari e delle esperienze di soggiorno del viaggiatore moderno.

Modulo 13 (8h teoria) *Moduli Obbligatori*

D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria)

Diritti e Doveri dei Lavoratori in Somministrazione (4h teoria)