



Guest Experience

PORTFOLIO

HOSPITE S.R.L.

The Italian Hospitality Academy



Indice dei contenuti:

- a chi ci rivolgiamo
- ciò che ci guida
- analisi della Guest Experience
- Hospite Training Experience
- necessità e soluzioni

Interagisci con i contenuti:



Quando trovi questo simbolo, clicca e scopri di più.



A chi ci rivolgiamo

Ci rivolgiamo alle realtà che operano nel mondo dell'ospitalità e alle aziende che desiderano migliorare la Guest, Customer ed Employee Experience attraverso una consulenza mirata e strutturata. Sviluppiamo ogni progetto con un approccio sartoriale, curato nei dettagli e volto alla soddisfazione dei bisogni dei nostri clienti.

Hotel 4* e 5*

Leisure & Business

Resorts

Luxury Retail

Restaurants

Wine Hospitality





We tailor consulting, training and coaching paths with professionals, teams and organisations that believe in the value of people and their talents.

Personalizzare nei minimi dettagli ogni servizio che offriamo è indispensabile, specialmente quando le organizzazioni, i team e i singoli professionisti credono fortemente nel valore delle persone, i loro talenti e i rispettivi obiettivi.

Iniziamo dalle tue necessità:

- Migliorare la comunicazione interna
- Aumentare la soddisfazione degli ospiti
- Definire gli standard di servizio e comportamento
- Migliorare la comunicazione con gli ospiti
- Rafforzare la leadership dei collaboratori
- Sviluppare il lavoro di squadra
- Accrescere le competenze tecniche e trasversali



Clicca e scopri le soluzioni pensate per te.





Ciò che ci guida è la **guest journey** dei tuoi ospiti.

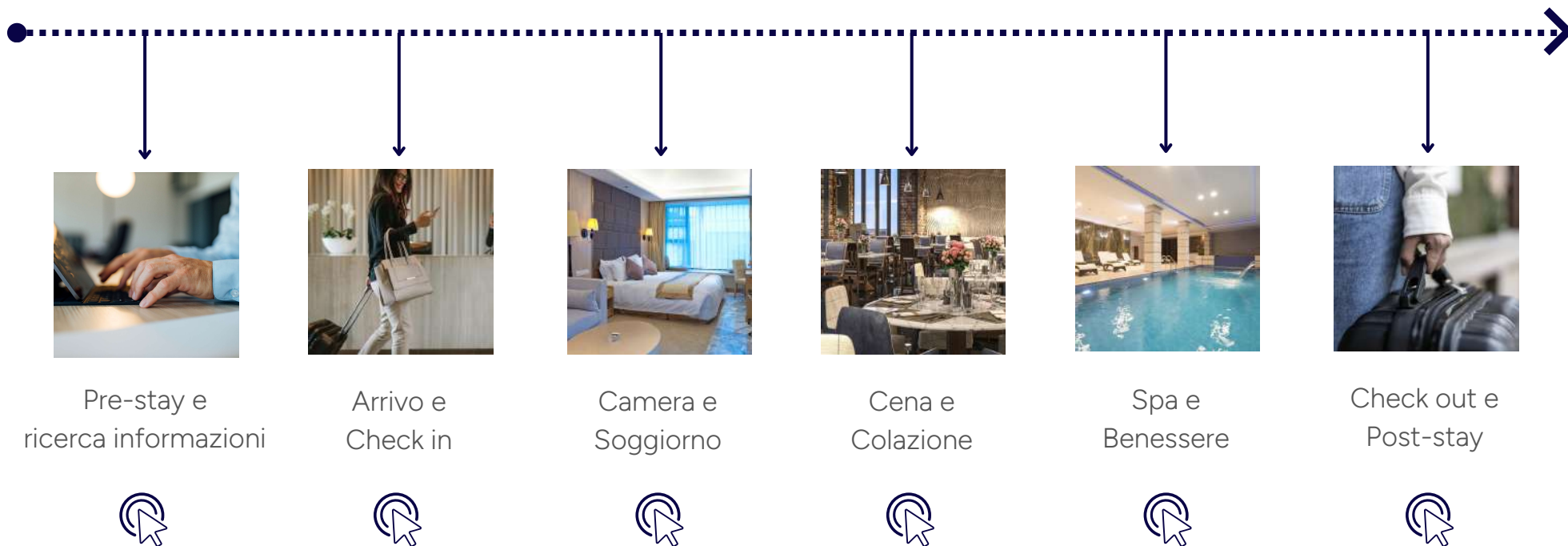
Iniziamo analizzando nel dettaglio il percorso che vivono i tuoi ospiti prima, durante e dopo il soggiorno. Le aree di forza e miglioramento evidenziate saranno la guida per le attività formative in struttura.





Analizziamo la Guest Journey

QUALI SONO LE POSSIBILI CRITICITÀ?



Pre-stay e richiesta informazioni

LE POSSIBILI CRITICITÀ



- Scarsa proattività nella promozione
- Informazioni poco personalizzate
- Scoperta dei bisogni dell'ospite non ottimale

LE SOLUZIONI PERSONALIZZABILI



- Tecniche di vendita e promozione attiva
- Comunicazione empatica
- Intelligenza linguistica
- Storytelling efficace

Back



Arrivo e Check in

LE POSSIBILI CRITICITÀ



- Accoglienza poco calorosa ed empatica
- Scarsa conoscenza e scoperta dell'ospite
- Servizio standard e poco personalizzato

LE SOLUZIONI PERSONALIZZABILI



- Accoglienza ed empatia
- Comunicazione e linguistica
- Storytelling efficace
- Personalizzazione del servizio

Back



Camera e soggiorno

LE POSSIBILI CRITICITÀ



- Difficoltà nella gestione dei problemi
- Aspettative dell'ospite poco chiare
- Prodotti e servizi non promossi

LE SOLUZIONI PERSONALIZZABILI



- Tecniche di upselling e cross-selling
- Comunicazione efficace
- Analisi del Target e dei bisogni
- Complaint Handling e Problem Solving

Back



Cena e Colazione

LE POSSIBILI CRITICITÀ



- Scarso approccio alla vendita
- Dispersione dei costi di gestione
- Servizio poco personalizzato
- Poca attenzione alle esigenze degli ospiti

LE SOLUZIONI PERSONALIZZABILI



- Vendita e proattività
- Cost control & F&B Management
- Intelligenza emotiva e comunicazione
- Stress management e complaint handling

Back



Spa e Benessere

LE POSSIBILI CRITICITÀ



- Scarsa proattività alla vendita
- Servizio poco personalizzato
- Prodotti e servizi poco valorizzati

LE SOLUZIONI PERSONALIZZABILI



- Tecniche di vendita efficace
- Ascolto attivo ed empatia
- Analisi dei bisogni e delle aspettative
- Storytelling e fidelizzazione

Back



Check out e Post-stay

LE POSSIBILI CRITICITÀ



- Call to Action poco chiare
- Scarsa fidelizzazione
- Raccolta di feedback non ottimale
- Poca connessione emotiva

LE SOLUZIONI PERSONALIZZABILI



- Il ruolo del feedback
- Intelligenza emotiva e leadership
- Vendita efficace e fidelizzazione
- Complaint Handling

Back



È UNA QUESTIONE DI Valore



Lavorare per supportare la crescita delle persone
alimenta la fedeltà degli ospiti e clienti



Crescita
professionale dei
team e dei singoli
professionisti



Gestione efficace
delle risorse
economiche e
focus sugli obiettivi
comuni



Miglioramento della
Guest e Customer
Experience e
sviluppo della
fidelizzazione



Maggiore
attrattività della
struttura per i
talenti e per il
proprio target di
riferimento



Hospite Training Experience



Osserviamo e analizziamo

Attraverso la reportistica del Mystery Guest osserviamo le aree di forza e miglioramento della struttura alberghiera e successivamente analizziamo insieme la reportistica per definire tutti i prossimi step formativi e progettuali.



Decliniamo e applichiamo

Una volta definite le modalità formative e quelle progettuali, strutturiamo la formazione, l'affiancamento on the job, i team building e il coaching personalizzando ogni singolo dettaglio.



Elaboriamo e monitoriamo

Elaboriamo insieme il Guest Experience Manual, ovvero un documento volto a fornire tutte le linee guida necessarie per strutturare al meglio le esperienze di ospiti e clienti. Monitoriamo nel tempo l'applicazione del manuale al fine di garantire alti standard qualitativi.

Audit Mystery Guest

MODALITÀ ED ESECUZIONE



Preparazione

Il Mystery Guest, formato e certificato da Hospite, seguirà lo scenario definito e osserverà le dinamiche interne alla struttura vivendo un'esperienza di un ospite reale.

Misurazione

L'osservazione delle aree di forza e di miglioramento avviene con un metodo oggettivo. Il focus è l'analisi delle relazioni umane e della gestione dell'ospite. Le opportunità di guadagno perse evidenziano il livello di attitudine proattiva dello staff.

Reportistica e feedback

A seguito dell'Audit, il report viene presentato alla Direzione. Il feedback condiviso è sempre equilibrato e orientato alla crescita qualitativa dei servizi e dei talenti.

Training in aula

MODALITÀ ED ESECUZIONE



Metodologia

Gli output emersi dall'Audit vengono poi approfonditi in aula. Il metodo formativo di Hospite è induttivo e mira all'estrazione dei concetti e alla deduzione delle competenze attraverso la pratica.

Coinvolgimento

I partecipanti in aula vengono coinvolti attivamente grazie a role play ed esercizi pratici e concreti che permettono di applicare le tematiche trattate alle dinamiche lavorative quotidiane.

Competenze e allineamento

L'attività in aula rafforza il senso di team work e allinea tutto lo staff sulle modalità operative e strategiche della struttura.

Affiancamento On the Job

MODALITÀ ED ESECUZIONE



Affiancamento

Lo staff in struttura viene affiancato da professionisti specializzati e riceve feedback personalizzati e in tempo reale sulle modalità operative e relazionali.

Operatività e personalizzazione

L'affiancamento On the Job permette continuità operativa in struttura. Ogni persona viene seguita singolarmente in modo mirato, unico e orientato al proprio miglioramento personale e professionale.

Il ruolo del feedback

Grazie all'immediatezza, i professionisti possono subito implementare i feedback ricevuti, osservando i tangibili miglioramenti.

Le tue necessità, le nostre soluzioni

LE PRINCIPALI ATTIVITÀ PERSONALIZZABILI



Back



Audit con un
Mystery Guest certificato



Training in
aula



Team
Building



Definizione di
standard
e procedure



Training on the job



Coaching



Elaborazione del
Guest
Experience
Manual



Academy
Digitale

hospite.it



E ora?

COMINCIAMO A DEFINIRE
IL PROGETTO PER LA TUA STRUTTURA



hospite.it



0422 1521932



info@hospite.it