

Parlano di noi su:

Italia Più

ART EDU DESIGN | MAGAZYN RODZICA

INDOKS 237647

INDOKS 237647

INDOKS 237647

INDOKS 237647

INDOKS 237647

INDOKS 237647



Rivista di pubblicazione: Italia Più



Marzo 2022



Visita il sito della rivista

I professionisti dell'esperienza

Hospite: strategie e nuove figure professionali nel mondo dell'hospitality

Che sia per vacanza o per lavoro, il soggiorno in un hotel di lusso dev'essere un'esperienza unica e Hospite, The Italian Hospitality Academy, è la realtà che aiuta a creare le condizioni ideali per raggiungere questo importante obiettivo. "A parità di struttura fisica dell'hotel - racconta Michele Prete, fondatore di Hospite - le statistiche ci dicono che a creare il ricordo è l'esperienza. Da questa consapevolezza nascono le figure del "professionista della guest experience" e il "mystery guest" che, grazie alle loro competenze, aiutano a progettare il soggiorno ideale". Ma, nello specifico, come funzionano queste nuove professioni? "La progettazione della guest experience parte dalla visione e dagli obiettivi di ogni singola struttura - spiega Stefano Prete - il professionista individua il target e mappa l'itinerario che l'ospite andrà a compiere, dalla prenotazione al termine del soggiorno. Ogni punto verrà sviluppato in standard di servizio e di comportamento, affinché in ogni fase vengano offerte le necessarie attenzioni". Il "mystery guest" è la figura che supporta il "professionista della guest experience" osservando in modo oggettivo le dinamiche interne alla struttura e fornendo poi una reportistica. In seguito all'analisi mystery, si procede con la progettazione dell'esperienza. "In questo processo - sottolinea Nicola Bolzan - è importante ricordare concetti quali: l'attenzione al dettaglio, in quanto il professionista deve saper cogliere quello che gli altri non notano o danno per scontato; la coerenza, l'esperienza dev'essere congrua dall'inizio alla fine; la completezza, perché quell'esperienza dovrà essere unica e indimenticabile in tutte le sue fasi". "Gli ultimi due anni hanno lasciato un messaggio importante al nostro paese - conclude Michele Prete - ed è fondamentale ridare valore alle bellezze ereditate dal passato per saper fare accoglienza in un presente completamente nuovo. Le nuove figure professionali, aiutando la valorizzazione dei mestieri che gravitano nel mondo dell'hospitality, saranno fondamentali per il rinascimento del nostro turismo".