



**PRESENTAZIONE E PROGRAMMA
DEI CORSI 2020/2021**

**IL MONDO DELL'HOSPITALITY
SPIEGATO DAI GIOVANI
PER I GIOVANI**



powered by AS Content Solutions



Introduzione

Quick H-Learning è un progetto promosso e organizzato da Nea Xenia Lab, comunicazione e gestione by AS Content Solutions. In collaborazione con Alessandro Narduzzi e Daniel Franchi. Partner Ufficiali ReviewPro by Shiji Group e Hotel Nerds.



powered by AS Content Solutions



Da dove nasce il progetto?

Il progetto nasce dalla volontà di sensibilizzare i giovani professionisti del futuro alla continua formazione personale, nonostante il periodo di grossa incertezza e difficoltà che il settore turismo sta affrontando.

Perché oggi?

Il settore dell'hospitality sarà il primo a ripartire una volta superate le difficoltà della pandemia. Ecco perché coloro che saranno pronti al momento della ripartenza, saranno avvantaggiati.



Essere domani, nel 'new normal, una figura professionale valida nel turismo vorrà dire essere in possesso di skills più articolate dei soliti standards, perché ciò che cambierà sarà sicuramente l'approccio verso l'esperienza di viaggio stessa.

Cos'è Quick H-Learning?

Quick H-Learning è un programma di formazione per giovani professionisti dell'hospitality. L'obiettivo dei corsi è quello di formare in maniera pratica gli studenti che si approcceranno.

Non solo nozioni!



Grazie alla partnership con Review Pro, leader nel settore della Guest Intelligence, i partecipanti avranno modo di confrontarsi con un case study reale che verrà ripreso in tutto il master per mostrare i vari spaccati professionali del settore.





I CORSI

powered by AS Content Solutions



Hotel & Marketing Management

a cura di Guglielmo del Fattore



PROGRAMMA

MODULO 1: L'INDUSTRIA TURISTICA E IL COMPARTO

HOSPITALITY: DEFINIZIONE E ANALISI CONTESTUALE

1. Introduzione all'industria del turismo e dell'ospitalità e scenario italiano
2. gli standard di qualità internazionali dell'hotellerie
3. Geografia del turismo e segmentazione del mercato
4. Antropologia turistica e trend della domanda

MODULO 2: LA GESTIONE DELL'IMPRESA ALBERGHIERA: ANALISI STRATEGICA E IMPLEMENTAZIONE OPERATIVA

5. L'attività di impresa: il ruolo del general manager e dell'imprenditore
6. Business planning: introduzione e basics economici
7. Il Marketing Strategico
8. Basics di Marketing operativo

**8 LEZIONI
3 ORE L'UNA**



Total Quality Management & Turismo Sostenibile

a cura di Daniel Franchi





PROGRAMMA

MODULO 1: TOTAL QUALITY MANAGEMENT

1. Competere con la Qualità
2. La Qualità nella gestione alberghiera
3. Strumenti per raggiungere la qualità
4. Qualità e redditività

MODULO 2: TURISMO SOSTENIBILE

1. Lo sviluppo del turismo in numeri
2. Focus Mondo, Europa, Italia
3. Overtourism. Quando il troppo stropia!
4. Esempi positivi e suggerimenti pratici di Turismo Sostenibile

**8 LEZIONI
2 ORE L'UNA**



Guest Experience Management

a cura di Annamaria Servi



PROGRAMMA

MODULO 1: RUOLO DEL GEM E CUSTOMER JOURNEY

1. Il Guest Experience Manager: skills e ruoli
2. Il concetto di esperienza (turismo esperienziale)
3. Customer Journey: dal pre-stay al check-in
4. Customer Journey: il soggiorno, il check-out e il post-stay

MODULO 2: GESTIONE DEL COMPLAINT

E DELLA REPUTAZIONE ONLINE

5. Metodi per la gestione del complaint
6. Gestione di danni e incidenti (accenni di legislazione turistica con avvisi. Giacomo Belisario)
7. Guida all'utilizzo di Review Pro (con l'intervento di Wilma Vanni, sales director di Review Pro by Shiji Group)
8. Metodi per rispondere alle recensioni

**8 LEZIONI
2 ORE L'UNA**



Hospitality Operations Management

a cura di Alessandro Narduzzi



PROGRAMMA

MODULO 1: OPERATIVITÀ ALBERGHIERA: FRONT OFFICE E F&B

1. Il Direttore ieri e domani
2. Gestione della proprietà e del personale
3. Tecniche di vendita online ed offline
4. Non solo camere: l'importanza del reparto F&B

MODULO 2: BASI DI REVENUE & SALES MANAGEMENT

1. Il Revenue Manager non esiste
2. Disintermediazione ed OTA
3. Da ancillari a standard: l'evoluzione dei servizi 'extra'
4. L'ospitalità aeroportuale: un mercato fuori dal mercato



**8 LEZIONI
2 ORE L'UNA**



COSTIE MODALITÀ D'ACQUISTO

powered by AS Content Solutions



LEZIONE SINGOLA

€10

MODULO SINGOLO

€35

**CORSO COMPLETO
SINGOLO DOCENTE**

€70

**PACCHETTO
10 LEZIONI**

€80

**PACCHETTO
COMPLETO**

€260



INFO & CONTATTI



info@neaxenialab.net



+39 3381893212

+39 3393878314

VI ASPETTIAMO!