

Dal prodotto all'esperienza: ripensare la proposta di valore delle aziende ricettive, valorizzando il territorio ed utilizzando i nuovi strumenti digitali.

Alle aziende del settore dell'ospitalità è richiesta una **continua tensione al futuro**, per sfruttare appieno il potenziale delle **tecnologie digitali emergenti** e delle **nuove strategie di comunicazione**. L'obiettivo è costruire un'offerta ricettiva moderna ed invitante, che smetta di ragionare in termini di "prodotto" ma si focalizzi invece **sulla progettazione e la vendita di "esperienze"** uniche ed irripetibili, in grado di valorizzare il territorio in cui si colloca l'impresa e di attingere al grande bacino di creatività ed innovazione insito della tradizione italiana.

Moduli formativi proposti

1. Dal prodotto all'esperienza: tecniche e strategie per il Customer Experience Management (32 ore)

- Nuovi trend del mercato e strategie per progettare 'esperienze' indimenticabili
- Nuovi business model per la vendita di esperienze e non di prodotti
- Metodi e tecniche per integrare appieno le funzioni Marketing, Vendite e Customer Service
- Ripensare ai propri servizi ed al marketing associato in chiave sensoriale (*sense*)
- Progettare esperienze immersive in grado di suscitare emozioni indimenticabili (*feel*)
- Intrattenere i clienti con gamification e problem-solving: il fascino dell'impegno mentale (*think*)
- Lavorare sulla motivazione e proporre esperienze che impattino sullo stile di vita (*act*)
- Imparare a progettare mettendo l'utente al centro: il service design

2. L'azienda nel suo territorio: tecniche e strategie di marketing territoriale (24 ore)

- Riconoscere i turismi e identificare le diverse tipologie di turismo che interessano il territorio di appartenenza
- Identificare le risorse storiche, culturali, architettoniche e naturalistiche presenti nel territorio ed abbinarle ai turismi di riferimento
- Mappare gli operatori: fare ricerche approfondite sugli altri enti del territorio e identificare partner e competitor
- Strategie e tecniche di tribal marketing: la creazione di riti, la fidelizzazione affettiva, la creazione di community che continuano ad esistere anche nel post-vendita
- Made in Italy, dieta mediterranea, siti UNESCO, etc.: saper utilizzare le eccellenze del territorio nella comunicazione aziendale

3. Ripensare la propria presenza web e social, capitalizzando le nuove tecnologie emergenti (48 ore)

- Il declino del SEO tradizionale: dall'ottimizzazione per keywords al binomio pillar-cluster; i siti web mobile first; imparare ad utilizzare knowledge panel, snippets, AMP, local packs e i nuovi servizi emergenti (es. Google Hotel Ad)
- Ripartire efficacemente il proprio budget sui vari profili social, ottimizzare i gruppi di inserzioni multi-canale, creare contenuti adeguati a ciascun canale

- Ripartire efficacemente il proprio budget sulle varie piattaforme di online booking e creare contenuti adeguati a ciascuna di esse
- La gestione della reputazione online: principi, strumenti e software per la gestione delle recensioni e dei commenti
- Video immersivi a 360 gradi e realtà aumentata: apri la tua struttura al mondo

4. Inglese per i social media (24 ore)

- Riconoscere ed utilizzare il tono di voce adatto ai differenti spazi online (sito web, canali social, piattaforme terze etc.)
- Non è una lettera. Conoscere la microlingua dei social ed utilizzare agilmente lo slang e le locuzioni informali adatte ad uno spazio digitale
- La gestione del dissenso: riconoscere temi da evitare, situazioni a rischio e gestire professionalmente contestazioni, lamentele, aggressioni verbali e “troll”

5. Creativity boost: guarda la tua attività con occhi nuovi, torna a pensare in maniera creativa (8 ore)

- Il principio del kaizen, ovvero il miglioramento continuo e la necessità di rinnovare periodicamente la propria offerta di servizi
- Conoscere il processo creativo: fasi e modalità per pensare a problemi vecchi con idee nuove
- Design thinking, Lego Serious play, Google sprint: scegli il metodo più adatto per fare innovazione nella tua impresa
- Esercitazione di gruppo per la risoluzione creativa di un problema inedito legato al business aziendale

Hai bisogno di qualcosa di diverso? I nostri consulenti saranno lieti di incontrarti per approfondire i bisogni e le sfide che la tua attività vive quotidianamente e di progettare con te il percorso formativo più adatto a rendere la tua impresa più competitiva.

Per maggiori informazioni contatta: Giulia Mastropirro, tel. 049 89.35.206 email mastropirro@jobcentre.it