



FORMAZIONE E COACHING

I laboratori di errequadro

Calendario 2018-2019

R2
errequadro

#errequadrotraining



GLI ARGOMENTI



La seconda edizione dei laboratori di Errequadro prevede 14 incontri per implementare le competenze tecniche specifiche nel settore alberghiero ed extra-alberghiero. Di seguito le principali tematiche affrontate a partire dal **8 novembre 2018 fino al 9 maggio 2019**.

- 1. REVENUE MANAGEMENT**
- 2. CONTROLLO DI GESTIONE E BUDGETING**
- 3. WEB MARKETING**
- 4. SOCIAL MEDIA MARKETING**
- 5. EMAIL MARKETING**
- 6. BRAND REPUTATION**
- 7. FRONT OFFICE**
- 8. HOUSEKEEPING**
- 9. INVENTARI E GESTIONE DEL MAGAZZINO**
- 10. BREAKFAST**
- 11. SERVIZIO A BUFFET**
- 12. TEAM**

IL CALENDARIO 1

novembre 2018 - gennaio 2019



Giovedì 08.11.2018 / h 10,00 - 14.00

IL BREAKFAST PERFETTO

Strumento di marketing per battere la competizione, contenendo i costi

Paolo Gobetti

Giovedì 22.11.2018 / h 10,00 - 14.00

EMAIL MARKETING PER DISINTERMEDIARE

Comunica in maniera diretta con i tuoi clienti

Erika Balistreri

Giovedì 06.12.2018 / h 10,00 - 14.00

STRATEGIE E CONTENT X SOCIAL MEDIA

Come incrementare la brand awareness attraverso post attrattivi

Valentina Lino

Giovedì 13.12.2018 / h 10,00 - 14.00

INSTAGRAM POWER

Emozionare gli utenti: i post che funzionano

Silvia Li Vecchi

Giovedì 17.01.2019 / h 10,00 - 14.00

CONTROLLO DI GESTIONE E BUDGETING

Misurare le performance per incrementare il reddito della tua struttura

Anna Anello

Giovedì 31.01.2019 / h 10,00 - 14.00

DALLE TARIFFE RACK AL PRICING DINAMICO

Come definire la strategia per migliorare le performance dell'hotel.

Teresa Perrone



Giovedì 08.02.2019 / h 10,00 - 14.00

CARO HOTEL QUANTO MI COSTI?

Costo camera, costo colazione e costo pasto:
impariamo a monitorarli

Anna Anello

Giovedì 22.02.2019 / h 10,00 - 14.00

SERVIZIO AI PIANI IMPECCABILE

Standard per migliorare la qualità e l'efficienza

Eva di Mare

Giovedì 07.03.2019 / h 10,00 - 14.00

INVENTARI E GESTIONE DEL MAGAZZINO

Monitorare per ottimizzare i costi

Paolo Gobbetti

Giovedì 21.03.2019 / h 10,00 - 14.00

QUANTE CAMERE VENDIAMO DAL RICEVIMENTO?

Come rispondere alle mail e alle telefonate –
esercitazione pratica

Ernesto Deidda

Giovedì 04.04.2019 / h 10,00 - 14.00

WEB MARKETING TURISTICO

Perché il sito web della tua struttura non vende quanto
dovrebbe

Teresa Perrone

Giovedì 11.04.2019 / h 10,00 - 14.00

IL SERVIZIO A BUFFET

Strategie per l'effetto wow rispettando il budget

Paolo Gobbetti

IL CALENDARIO ³

aprile - maggio 2019



Giovedì 18.04.2019 / h 10,00 - 14.00
MONITORAGGIO DELLE RECENSIONI
Dalla brand reputation alla vendita
Teresa Perrone

Giovedì 09.05.2019 / h 10,00 - 14.00
IL TEAM VINCENTE
Come gestire e ottimizzare le performances del team
per una esperienza indimenticabile
Paolo Gobbetti



LE SCHEDE dei laboratori

R2
errequadro

#errequadrotraining



Giovedì 08.11.2018 / h 10,00 - 14.00

IL BREAKFAST PERFETTO

Strumento di marketing per battere la competizione, contenendo i costi



Paolo Gobbetti
Director & Owner

Da oltre 40 anni nel settore alberghiero come Direttore alle vendite e GM, si occupa di management, HR e sales

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: QUALITÀ!

Il personale specializzato nel servizio breakfast dà alla struttura una marcia in più sia in termini di qualità che di appeal.

Una colazione a buffet da "vivere" con piacere, grazie all'unione meticolosa e funzionale di prodotti, servizi, attrezzature e di personale qualificato: ecco cosa rende unica e piacevole l'apertura di giornata per l'ospite.

Allestire un breakfast, bello per lo sguardo e buono per il palato, rappresenta un investimento in termini di promozione e reputazione della struttura, più che una mera spesa da minimizzare.

Argomenti

- Il Breakfast come leva di marketing
- Servizio colazione per fidelizzare il cliente: la qualità
- La cura dell'allestimento
- Pensare bene al proprio target
- Modalità di erogazione del servizio
- Tipicizzazione dell'offerta
- Scegliere i prodotti e occhio ai costi.

Laboratorio: training on the job

Case study

Giovedì 22.11.2018 / h 10,00 - 14.00

EMAIL MARKETING PER DISINTERMEDIARE

Comunica in maniera diretta con i tuoi clienti



Erika Balistreri
**Web Marketing
Specialist**

Dott. Comunicazione
impresa e pubblicità
È esperta in SMM

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: FARSI LEGGERE!

In che modo l'email marketing fidelizza e fa acquisire nuovi clienti? Come gestire, monitorare ed aggiornare il proprio database mail? È importante impostare una corretta ed efficace strategia di Email Marketing.

Non dimentichiamo che l'Email costa poco, è tracciabile e misurabile.

Impara allora a sfruttare i contatti degli ospiti per valorizzare la relazione con loro, fidelizzarli, individuare le criticità della struttura e migliorare la guest experience.

Argomenti principali

- Piano Editoriale, DEM e Newsletter
- Come creare contatti e inviare email di qualità che suscitano interesse
- Gestire al meglio le mailing list e creare i database efficaci
- Strutturare, testare, analizzare ed ottimizzare una Campagna
- Come non incorrere in errori ed evitare lo spam e altro ancora
- Come misurare i risultati di una campagna di email marketing
- Customer satisfaction. Il questionario di gradimento.
- Spunti sulla nuova legge sulla privacy

Laboratorio: training on the job

Impariamo ad usare le principali funzioni di una piattaforma di email marketing
Esempi di Newsletter, Infomail, Customer communication, Sondaggi.



errequadro

Giovedì 06.12.2018 / h 10,00 - 14.00

STRATEGIE E CONTENT PER SOCIAL MEDIA

Come incrementare la brand awareness attraverso post attrattivi



Valentina Lino
Events Sales Acc. e
Social Media Specialist

Dott. In Economia
È esperta in SMM e content

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: PROGRAMMARE!

Il laboratorio dedicato ai social media è orientato a fornire tutte quelle indicazioni strategiche e pratiche partendo dalla gestione dei canali social sino alla social media strategy.

Quali strumenti sono maggiormente adatti alla tua struttura? I social non sono tutti uguali e non hanno tutti lo stesso fine. È necessario programmare azioni di social media strategy & social media marketing partendo dall'identità della propria struttura.

Argomenti principali

- Gestire e controllare i canali social
- Calendario editoriale e programmazione
- Il post di successo: quando e cosa pubblicare
- Content marketing per i social: come facilitare l'interazione
- Gestione ed utilizzo delle statistiche "Insight" di Facebook
- Generare traffico verso il tuo sito veicolandolo dai social network

Laboratorio: training on the job

Esercitazioni pratiche in affiancamento



errequadro

Giovedì 13.12.2018 / h 10,00 - 14.00

INSTAGRAM POWER

Emozionare gli utenti: i post che funzionano



Silvia Li Vecchi
Sales & Mktg Account

Dott. in Economia
È esperta in SMM e
content marketing

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: COINVOLGERE ED EMOZIONARE!

Promuovere e approfondire la conoscenza di Instagram non solo dal punto di vista editoriale, ma soprattutto dal punto di vista del business.

Attrarre, coinvolgere e fidelizzare i clienti attraverso Instagram si può al fine di sfruttare al meglio questa piattaforma in un contesto di social media strategy. Obiettivo è aumentare l'interazione con gli utenti creando contenuti e photocontest da effetto wow... perché le immagini valgono più di mille parole.

Argomenti principali

- Creare una strategia aziendale su Instagram
- Raccontare il proprio brand attraverso immagini e hashtag
- Come fare storytelling
- Creare post che funzionano e aumentare il tasso di engagement
- Coinvolgere e interagire emozionando
- Instagram marketing
- Controllare il proprio indice di gradimento e fare pubblicazioni interessanti per il proprio pubblico
- Case study

Laboratorio: training on the job

Esercitazioni pratiche in affiancamento



errequadro

Giovedì 17.01.2019 / h 10,00 - 14.00

CONTROLLO DI GESTIONE E BUDGETING

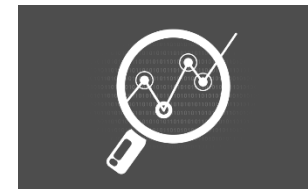
Misurare le performances per incrementare il reddito della tua struttura



Anna Anello
Resp. Management & HR

Psicologa
Si occupa di formazione e di monitoraggio e controllo nel settore turistico dal 2006

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: MONITORARE!

Conoscere il proprio business attraverso il controllo dell'andamento aziendale è essenziale! L'utilizzo del controllo di gestione in ambito turistico permette di prendere importanti decisioni strategiche e operative su investimenti, prezzo minimo di vendita, materiali da acquistare, risorse e professionisti da coinvolgere.

È necessario quindi creare un sistema di controllo efficiente che sia in grado di ottimizzare la strategia aziendale e di valutare se la struttura vada verso il successo o meno.

Argomenti principali

- Le performance della struttura
- Gli indici di performance
- Analisi dei dati
- Forecast: cosa è e come si analizza
- Redazione di un budget: a cosa serve e perché è importante

Laboratorio: training on the job

Calcolo degli indici

Redazione di un budget

Giovedì 31.01.2019 / h 10,00 - 14.00

DALLE TARIFFE RACK AL PRICING DINAMICO

Come definire la strategia per
migliorare le performance dell'hotel



Teresa Perrone
Sales & Marketing
manager

Dottore in Economia
Si occupa di strategie
di S&M nel settore
turistico dal 2006

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: **ATTENZIONE AL FORECAST!**

Cosa significa tariffa dinamica? Che tariffe devo applicare a Tour Operator, Agenzie e soprattutto alle OTA? Alla base di un'efficace strategia tariffaria vi è l'analisi del passato e una buona previsione del futuro, determinando quali sono i dati utili e come leggerli.

Non possiamo dimenticarci che dietro tutti i possibili calcoli c'è sempre l'ospite e in particolare, quanto questo sarebbe disposto a pagare per un soggiorno nella tua struttura.

Impariamo come vendere la giusta camera, nel momento giusto, sul canale giusto !

Argomenti principali

- Raccolta e analisi dati storici
- Forecasting
- Booking pace
- Propensione alla spesa
- Segmentazione tariffaria

Laboratorio: training on the job

Esercitazioni pratiche in affiancamento



errequadro

Giovedì 08.02.2019 / h 10,00 - 14.00

CARO HOTEL QUANTO MI COSTI?

Costo camera, costo colazione e costo pasto: impariamo a monitorarli



Anna Anello
Resp. Management & HR

Psicologa
Si occupa di formazione e di monitoraggio e controllo nel settore turistico dal 2006

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: **CONOSCERE I PROPRI COSTI!**

I costi di gestione della struttura sono adeguati?

Ricavi e costi sono esattamente la fotografia completa della performance della struttura. Conoscere i costi aziendali è il primo passo per determinare le strategie

Una gestione efficiente e di successo non può prescindere da un'attenta analisi dei costi, in primis il costo camera e il costo colazione.

Comprendere la differenza tra costi fissi e variabili per definire i principali indicatori di costo e il livello di sostenibilità di un'attività ricettiva.

Argomenti principali

- Il controllo di gestione: strumento per la valutazione dei risultati economici
- Che cosa si deve controllare
- Massimizzare i ricavi e monitorare i costi
- Tipologie di costi: Variabili e Fissi/Diretti e Indiretti
- Indici, Business Plan e costruzione
- Costi camera/pulizie/colazione/pasti e loro calcolo

Laboratorio: training on the job

- Esercitazione pratica per la stesura di un modello di controllo

Giovedì 22.02.2019 / h 10,00 - 14.00

SERVIZIO AI PIANI IMPECCABILE

Standard per migliorare la qualità e
l'efficienza



Eva DI MARE
Housekeeping Manager

Lavora nel settore dal
2004 con esperienza
di Housekeeping
manager in 5 stelle
lusso

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: **PERFEZIONE!**

L'igiene, l'ordine sono il biglietto da visita di ogni struttura ricettiva e l'organizzazione delle pulizie è una delle caratteristiche principali per garantire al cliente un servizio di qualità.

La pulizia dell'alloggio e l'immagine positiva e professionale del personale impegnato ai piani sono i fattori fondamentali che una struttura ricettiva non deve mai perdere di vista, vale a dire chi pulisce la camera, il bagno, rifà i letti, rassetta la stanza contribuisce in maniera fondamentale a garantisce una immagine professionale e accogliente della 'Casa'.

Argomenti principali

- Il servizio piani
- La governante: la perfetta padrona di casa
- Gli standard da adottare: la camera e le parti comuni
- Check list e le operazioni giornaliere
- Il manuale tecnico
- Il punto di vista dell'ospite

Laboratorio: **training on the job**

Esercitazioni pratiche in affiancamento in camera

Giovedì 07.03.2019 / h 10,00 - 14.00

INVENTARI E GESTIONE DEL MAGAZZINO

Monitorare per ottimizzare i costi della tua struttura ricettiva!



Paolo Gobbetti
Director & Owner

Da oltre 40 anni nel settore alberghiero come Direttore alle vendite e GM, si occupa di management, HR e sales

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: **ORDINE E CONTROLLO!**

La gestione logica e la gestione fisica del magazzino in una struttura ricettiva sono strettamente interconnesse. Per questo è importante attuare la movimentazione fisica dei materiali secondo le modalità e le tempistiche definite dalla organizzazione aziendale, rispettando ed ottimizzando i costi previsti.

L'obiettivo è sviluppare efficacia e produttività delle attività di magazzino e saper controllare le prestazioni del magazzino con l'utilizzo di indicatori appropriati

Argomenti

- I magazzini: come organizzarli e come dividerli per tipologia di servizio erogato
- Gli inventari: come e quando programmarli
- Gli indici di controllo e l'attività di coordinamento
- La Gestione interna
- Registrazione dei movimenti: movimenti fisici e contabili
- Tempestività e correttezza

Laboratorio: **training on the job**

Esercitazione pratica sulla realizzazione degli inventari

Giovedì 21.03.2019 / h 10,00 - 14.00

QUANTE CAMERE VENDIAMO DAL RICEVIMENTO?

Come rispondere alle mail e alle richieste telefoniche – esercitazione pratica

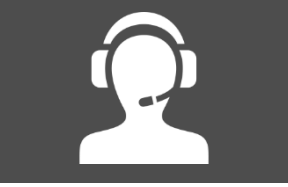
S



Ernesto Deidda
Booking & Marketing Account

Esperto in S&M alberghiero e nelle tecniche vendita

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: **SORRIDERE!**

7 hotel su 10 non sfruttano adeguatamente e con efficacia il telefono e la mail di risposta ad una richiesta come canale di vendita!

Chi si occupa di rispondere alle richieste ha una grande responsabilità nella vendita. Tutti gli sforzi e gli investimenti in termini di marketing e di pianificazione delle azioni possono, infatti, essere compromessi da un'impostazione errata nelle indicazioni fornite al cliente.

Argomenti

- Il processo di vendita
- L'Unique Selling Proposition
- Gli elementi di una email vincente
- La vendita telefonica – Cose da fare
- La vendita telefonica – Cose da non fare
- Misurare i risultati: monitoraggio e pianificazione dei costi
- Tasso di conversione. Quanto è efficiente la nostra reception?

Laboratorio: training on the job

Esercitazione pratica one to one

Giovedì 04.04.2019 / h 10,00 - 14.00

WEB MARKETING TURISTICO

Perché il sito web della tua struttura non vende come dovrebbe



Teresa Perrone
Sales & Marketing manager

Dottore in Economia
Si occupa di strategie di S&M nel settore turistico dal 2006

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: **NON IMPROVVISARE!**

Comprendere le criticità del proprio sito web e le strategie per incrementare le prenotazioni da diretto, riuscendo quindi a raggiungere gli obiettivi di budget on line stabiliti.

- Pianificare la strategia di vendita on-line.
- Come sfruttare al meglio le OTA per incrementare la vendita diretta
- Le strategie da adottare on line e da front office
- Come misurare l'efficacia delle attività

Argomenti principali

Strategico e pratico, il laboratorio permette di acquisire le principali tecniche per promuovere efficacemente una struttura ricettiva online.

- Sito web
- Content marketing
- Booking engine come strumento di marketing
- Advertising on line
- Case study

Laboratorio: training on the job

Esercitazioni pratiche in affiancamento.

Giovedì 11.04.2019 / h 10,00 - 14.00

IL SERVIZIO A BUFFET

Strategie per l'effetto wow rispettando il budget



Paolo Gobbetti
Director & Owner

Da oltre 40 anni nel settore alberghiero come Direttore alle vendite e GM, si occupa di management, HR e sales

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: **STUPIRE CON EFFICACIA!**

Spesso la scelta del servizio a buffet deriva dalla necessità di semplificare il servizio. Invece, se non viene organizzato in maniera adeguata e con il numero di personale giusto può diventare caotico e poco chiaro.

Si partirà con la mise en place di base, la lavorazione e lo stoccaggio degli ingredienti sino all'allestimento di un vero e proprio buffet degustativo.

Argomenti

- Il servizio
- Come organizzare il buffet in maniera perfetta
- Lo staff al buffet: la formazione giusta e gli ordini giusti
- Finger food dolci e salati
- Il buffet per ogni occasione: da aperitivo al dinner

Laboratorio: training on the job

Esercitazione pratica

Giovedì 18.04.2019 / h 10,00 - 14.00

MONITORAGGIO DELLE RECENSIONI

Dalla brand reputation alla vendita



Teresa Perrone
**Sales & Marketing
manager**

Dottore in Economia
Si occupa di strategie
di S&M nel settore
turistico dal 2006

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: **RISPONDERE SEMPRE!**

La reputazione del tuo hotel online è fondamentale. Cosa succede se la struttura riceve recensioni? E se queste sono positive o negative cosa fare? Rispondere sempre nel modo giusto diventa essenziale e può differenziare la struttura dai concorrenti.

È necessario sfruttare le recensioni come un vero e proprio servizio di diagnosi “a costo zero” per identificare i punti deboli della struttura e attuare le necessarie azioni correttive, per migliorarci e fidelizzare i nostri clienti.

Argomenti principali

- Dal monitoraggio al quality management
- Quando le recensioni diventano strumento di check-up aziendale
- Qualità percepita e qualità reale. Il peso delle aspettative
- Individuazione delle criticità e predisposizione d'interventi
- La risposta. La strategia vincente

Laboratorio: **training on the job**

Esercitazioni pratiche in affiancamento

Giovedì 9.05.2019 / h 10,00 - 14.00

IL TEAM VINCENTE

Come gestire e ottimizzare le performances del team per una esperienza indimenticabile



Paolo Gobbetti
Director & Owner

Da oltre 40 anni nel settore alberghiero come Direttore alle vendite e GM, si occupa di management, HR e sales

#errequadrotraining



Obiettivo della giornata: ZERO ALIBI!

La qualità del personale è un elemento imprescindibile!

La persona che accoglie rappresenta la struttura ed è il primo punto di riferimento per l'accesso alla destinazione turistica, dunque incide in modo rilevante nel gradimento complessivo del cliente.

Ogni membro dello staff deve essere motivato, deve credere nella filosofia della propria struttura e puntare verso l'obiettivo comune: tutti sono fondamentali alla buona riuscita del progetto. Ognuno con la propria responsabilità, senza più alibi. Impariamo a gestire e massimizzare le performance del team per un servizio perfetto!

Argomenti

- L'accoglienza. Questione di persone
- Le interazioni. La soddisfazione del cliente
- La cultura aziendale: condivisione come elemento di successo
- La motivazione: zero alibi!
- Le qualità di uno staff vincente: proattività e problem solving
- Creazione del network

Laboratorio: training on the job

Case study



Via E.
Amari 8
Palermo
Sicilia



Tel: +39 091
6101162
Tel: +39 091
7747102
Fax: +39 091
3809993



www.errequadro.com
contatti@errequadro.com
Facebook: @errequadros