

CON IL FSE E LA REGIONE DEL VENETO

LA FORMAZIONE CRESCE



PROGETTO COFINANZIATO DAL FONDO SOCIALE EUROPEO

INCOM 360: Incoming, Conciergerie e Marketing a 360°

DGR N. 866 del 30/06/2020

Cod. progetto 6633-0001-866-2020

Approvato con Dec 1152 del 24/11/2020

Durata

Intervento formativo 308 ore

Contributo pubblico concesso

110.176,00 €



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO



POR FSE 2014-2020
REGIONE DEL VENETO



Organismo
di Formazione
accreditato
dalla Regione
del Veneto



Obiettivo formativo

Per il rilancio del turismo in Veneto occorre pianificare un cambiamento di notevole impatto sia in ambito organizzativo che strategico. Tale cambiamento dovrà coincidere con la realizzazione di un piano di ripartenza del settore turistico e con progetti di recupero di immagine e di fatturato, quali fattori critici di successo del turismo in Veneto che è considerato la prima industria regionale.

La principale criticità che ha condotto le aziende ad attivare una inversione di tendenza dei propri approcci gestionali, attraverso l'uso di soluzioni tecnologiche customizzate per i servizi alberghieri, risiedono soprattutto nella capacità di rilanciare il proprio brand aziendale e rimodulare l'ospitalità alberghiera per garantire massima qualità e standard elevati di sicurezza. Sviluppare un servizio digitalizzato di conciergerie tramite App o software dedicati potrebbe facilitare la ricerca in autonomia di informazioni su itinerari turistici, optare per pagamenti online, evitando il più possibile momenti di assembramento alla reception che potrebbero essere veicolo di contagio. La realizzazione di punti di accesso tramite web o social network può modificare la narrazione del territorio. E' necessario costruire una nuova immagine del brand Veneto, riproporre l'attrattiva del suo territorio attraverso l'erogazione della qualità dei servizi turistici offerti ottemperando alle regole anti-covid. Tuttavia le tecnologie necessitano di personale preparato. Se l'ospitalità 4.0 diventa il driver di partenza per la ripresa del settore turistico ed alberghiero in Veneto, è necessario programmare interventi formativi e di accompagnamento per riconvertire le competenze degli occupati nel settore che, necessariamente, dovranno integrare nel proprio bagaglio di conoscenze le tecnologie digitali, non come elemento accessorio ma come leva strategica di rilancio del settore..

Pertanto i percorsi formativi e di accompagnamento, che costituiscono l'impianto formativo del progetto redatto in collaborazione con i referenti aziendali delle 3 strutture alberghiere, si concentrano su due macro-direttrici condivise e con specifici obiettivi::

A. STRATEGIA DIGITAL PER L'EROGAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

- acquisire conoscenze e competenze tecnico-gestionali per approdare ad un nuovo modello digitalizzato di ospitalità alberghiera intercettando, in tempo reale, le esigenze della clientela attraverso una interazione attiva che favorisce l'acquisto dei servizi offerti;
- apprendere un nuovo modo di operare per migliorare la guest experience e dare visibilità alle strutture incrementando la redditività delle camere;

B. MARKETING AUTOMATION PER ANALIZZARE I FLUSSI TURISTICI NEL PERIODO POST-COVID

- incrementare le competenze in merito alla definizione di una strategia di fidelizzazione del cliente attraverso le tecnologie 4.0 finalizzata ad aumentare il livello di hospitality e l'apporto in termini di valore economico al comparto turistico e, in generale, al territorio veneto.



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO



POR FSE 2014-2020
REGIONE DEL VENETO



GruppoFormazione



Organismo
di Formazione
accreditato
dalla Regione
del Veneto

Programma

UFC 1 - COMUNICARE CON I CLIENTI ATTRAVERSO LE NUOVE FRONTIERE TECNOLOGICHE – 24 ore – 18 allievi – 3 edizioni

UFC 2 - WEB E TURISMO: I VANTAGGI DEL DIGITAL MARKETING PER IL RILANCIO DEL COMPARTO IN VENETO – 32 ore – 6 allievi– 1 edizione

UFC 3 - DAL SOCIAL MEDIA MARKETING ALLA BRAND PROTECTION: NUOVE STRATEGIE PER FARSI TROVARE PRONTI ALLA RIPARTENZA POST-COVID – 32 ore – 6 allievi – 1 edizione

UFC 4 – LA CONCIERGE DIGITALIZZATA: UN MODELLO SMART DI GESTIONE ALBERGHIERA AL TEMPO DEL COVID – 28 ore – 6 allievi – 1 edizione

UFC 5 – MARKETING TURISTICO: NUOVE STRATEGIE DI PROMOZIONE E COMUNICAZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI OFFERTI – 28 ore – 6 allievi – 2 edizioni

UFC 6 – LA GESTIONE IN SICUREZZA DEGLI OSPITI – 8 ore – 6 allievi – 4 edizioni

UFC 7 – LABORATORIO DI FEEDBACK: ANALISI DEL TERRITORIO E OFFERTA TURISTICA IN VENETO NELLA FASE POST-COVID – 16 ore – 6 allievi – 1 edizione

UFC 8 – LABORATORIO DI FEEDBACK: DESTINATION MARKETING – 16 ore – 6 allievi – 1 edizione

UFC 9 – BRAND REPUTATION: VALORIZZARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI ATTRAVERSO LA COMUNICAZIONE DIGITALE DEL BRAND AZIENDALE – 16 ore – 6 allievi – 1 edizione

Svolgimento

Il corso si sta svolgendo in parte in modalità FAD sulla piattaforma FORMA (raggiungibile da browser al link <https://forma.fuoricodice.it>).

Gli interventi formativi intendono trasmettere competenze, conoscenze ed abilità che supportino i partecipanti in modo che possano affrontare i processi di cambiamento in maniera più strutturata e consapevole e sono stati articolati attraverso la Formazione in presenza come disposto dall'allegato 1 dell'ordinanza n° 50 del 23 maggio 2020 o attraverso la Formazione a Distanza come disposto dal DDR 434 del 7 maggio 2020.



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO



POR FSE 2014-2020
REGIONE DEL VENETO



GruppoFormazione

Organismo
di Formazione
accreditato
dalla Regione
del Veneto

