



# Advanced Hospitality Management

EXCLUSIVITALLY

## Premessa

### La nuova realtà

L'evoluzione del mercato di riferimento delle strutture ricettive turistiche contempla oggi soluzioni volte a creare un ecosistema digitale e un approccio di marketing multicanale per garantire un coerente sviluppo dell'attività sui mercati nazionali ed internazionali, secondo i più elevati standard di eccellenza.

La concorrenza del mercato impone una continua ricerca di efficienza economica e gestionale.

ExclusivItaly S.r.l. è una società che opera nel settore turistico sia direttamente con il proprio operatore ILC – Italian Luxury Consulting che attraverso la consulenza di settore, con la collaborazione di esperti professionisti del mondo del turismo e con politiche di marketing e approccio al mercato sempre innovativo.

La proposta di supporto ed assistenza alle strutture ricettive turistiche per uno sviluppo integrato prevede una ampia offerta di servizi.



# Mystery Guest

## Health Check

- Individuazione degli obiettivi da raggiungere e la loro tempistica (breve e/o lungo termine), delineando il profilo da emulare.
- Scelta in modo efficace dei reparti e dei ruoli da sottoporre ad osservazione, ad es. prenotazione ed accoglienza, check-in e servizio clienti, camere, servizio in camera e ristorazione, aree comuni, Spa, check-out, etc.
- Feedback costruttivo e mirato.
- Redazione di un rapporto dettagliato con commenti specifici ed indicazioni pratiche su punti di forza e aree di miglioramento.



## Identità & Immagine

### Rivisitazione Identità e Immagine



- Analisi del posizionamento della struttura ricettiva turistica sul segmento di mercato di riferimento.
- Individuazione dei punti di forza e di debolezza della struttura.
- Analisi della qualità del sito Web e conformità alle normative vigenti.
- Analisi dei canali di comunicazione (Social, NL, etc.) e verifica della loro efficacia.
- Brand Restyling (Visual+Digital Development).
- Strategie di Social Management.
- Brand Reputation Management, migliore offerta qualitativa finalizzata all'ottimizzazione dell'esperienza e della soddisfazione del cliente.

## Efficacia gestionale

### Verifica dell'efficacia della gestione



- Analisi del RMS – Revenue Management System: vendere il prodotto giusto, al cliente giusto, al prezzo giusto, al momento giusto.
- Tecniche di pricing, canali distributivi, strategie di vendita e promozionali.
- Utilizzo delle tecnologie informatiche.
- Analisi degli obiettivi tariffari.
- Analisi del mercato di riferimento e di prossimità: scelte strategiche competitive.
- Analisi delle marginalità: ricavi, costi e indicatori di efficienza.
- CRM - Customer Relationship Management: la personalizzazione dell'esperienza del cliente, la segmentazione del mercato della clientela.

# Comunicazione e Marketing

## Progettazione e realizzazione di nuovi scenari di Comunicazione e Marketing



- Individuazione degli obiettivi commerciali da perseguire e definizione delle proposte/offerte commerciali.
- Definizione di una strategia per lo sviluppo dei contatti commerciali.
- Valutazione del Business Mix esistente ed identificazione dei segmenti da sviluppare (MICE, Leisure, Indiv. transient, Groups, Banqueting, etc.).
- Identificazione di un database obiettivo (Business Mix) con segmentazione dei clienti.
- Applicazione delle tecniche di comunicazione e di marketing più idonee.
- Campagne ADV dedicate al posizionamento aziendale, sviluppo dei contenuti e definizione delle metriche chiave.

## Distribuzione *On-Line*

### Progettazione e realizzazione dei nuovi scenari di Comunicazione e Marketing

- Inserimento della struttura ricettiva turistica sui consolidatori nazionali ed internazionali e piattaforme di acquisto.
- Promozione via e-mail marketing su 10.000 contatti B2B in Italia (Agenzie, Agenti di Viaggio, Consulenti di Viaggio) e più di 40.000 contatti B2B nel mondo (Operatori, Agenzie, Consulenti di Viaggio).
- Promozione One2One sui contatti B2B in Italia e nel mondo di ILC – Italian Luxury Consulting.
- Inserimento della struttura ricettiva turistica nella programmazione di ILC – Italian Luxury Consulting ([www.italianluxury.consulting](http://www.italianluxury.consulting)) e ILC World ([www.ilcworld.it](http://www.ilcworld.it))



## Servizi turistici esclusivi

### Organizzazione e gestione di servizi turistici esclusivi



Organizzazione e gestione di servizi turistici esclusivi da proporre ai propri clienti, in collaborazione con ILC - Italian Luxury Consulting:

- ✓ visite guidate *taylor made*
- ✓ *Wine class* con Somelier
- ✓ *Cooking class* con prestigiosi Chef
- ✓ esperienze culturali e musicali
- ✓ esperienze per bambini
- ✓ esperienze sportive
- ✓ *exclusive shopping experience* con personal shopper e consulente d'immagine
- ✓ *face training*
- ✓ Renata Franca massage
- ✓ partecipazione ad eventi
- ✓ *daily cruising* a vela e motore
- ✓ escursioni 'metropolitane'
- ✓ partecipazione ad aste di antiquariato

## **Investimenti in nuove strutture turistiche**

### **Assistenza per acquisizione nuove strutture ricettive**

- Assistenza nella ricerca di nuove strutture ricettive da acquisire, in linea con le strategie d'investimento della proprietà.
- Valutazione della congruità dell'investimento.
- Assistenza tecnico-legale-notarile nella fase di acquisizione della struttura.
- Preparazione del progetto economico-finanziario per l'acquisto ed assistenza per la richiesta dei finanziamenti necessari all'operazione.
- Assistenza per la riqualificazione e ristrutturazione della struttura.
- Ricerca dell'Hotel Manager e della possibile società operatore per la gestione della nuova struttura.



## Efficientamento energetico

### Progetti di sostenibilità

Assistenza per soluzioni impiantistiche personalizzate, con un significativo recupero dei costi energetici ed abbattimento dell'impatto ambientale dell'intera struttura, in collaborazione con primari operatori del settore:

- audit energetico
- preparazione di progetti ed analisi di fattibilità per accesso alle agevolazioni finanziarie e fiscali
- progettazione ed installazione di impianti:
  - centrali termo-frigorifere;
  - climatizzazione e ventilazione meccanica controllata;
  - building automation per la gestione energetica;
  - sistemi idrico-sanitario con trattamento antilegionellosi;
  - fotovoltaico con sistemi di accumulo e solare termico;
  - stazioni di ricarica auto elettriche;
  - relamping LED
- manutenzione e sanificazione
- noleggio operativo e finanziamento impianti tecnologici
- certificazione di sostenibilità ambientale alberghiera



# Marketing & Business Plan

## Predisposizione del Piano di Marketing e del Business Plan



- Predisposizione di un Marketing Plan triennale, che raccolga tutte le riflessioni e le analisi svolte durante il percorso intrapreso.  
Il Marketing Plan dovrà permettere una pianificazione delle azioni commerciali (Sales Action Plan) nel medio periodo ed il loro monitoraggio periodico, al fine di intervenire con le correzioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Predisposizione di un Business Plan triennale che, grazie a quanto sviluppato durante le attività svolte, stabilisca un percorso di crescita, l'ottimizzazione dei rapporti finanziari con il sistema, lo sviluppo degli investimenti.  
Il Business Plan, sarà periodicamente allineato agli andamenti in corso e dovrà risultare uno strumento utile per le strategie da adottare per il raggiungimento degli obiettivi finali.

# Governance

## Processi organizzativi ed operativi

Revisione della Governance, dei processi organizzativi ed operativi aziendali per definire l'insieme delle regole di funzionamento, dei processi decisionali e di controllo che regolano il funzionamento della struttura e della società.

Individuazione delle competenze e delle responsabilità, definizione dei processi operativi nel rispetto delle proprie peculiarità, degli obiettivi di lungo periodo e di creazione di valore economico, in modo che gli interessi di tutti gli stakeholders (soci, dipendenti, fornitori, clienti e comunità) siano equilibrati.

Definizione di un manuale di governo dell'attività.



# Staff Management

## Gestione attiva delle risorse umane

La risorsa umana rappresenta un vero e proprio vantaggio competitivo per l'azienda: la professionalità un valore, un capitale da preservare e gestire con grande cura ed attenzione.

L'insieme delle conoscenze, esperienze, abilità e l'impegno dei dipendenti nei confronti dell'azienda deve essere preservato e governato al fine di ricadere positivamente sui rapporti con i colleghi, i venditori e i clienti.

Strumenti dedicati di gestione per ottimizzare il rapporto con il proprio staff risultano straordinariamente strategici per eccellere nella gestione del know-how delle procedure, nel coinvolgimento delle attività operative, nella creazione di programmi meritocratici e premianti, nelle assegnazioni delle responsabilità.



# Formazione

## Accoglienza Internazionale e Multiculturale

Creare consapevolezza dell'importanza dell'accoglienza adeguata alle diversità culturali (Customer Experience).

Cosa sapere e cosa fare o non fare nell'accoglienza di Ospiti che provengono da diversi Paesi e culture.

Sviluppare competenze interculturali per un'ospitalità d'eccellenza, capendo l'importanza della cultura, dei valori e delle abitudini di diverse nazionalità e religioni.



## Assistenza legale

### Consulenza giuslavoristica

La gestione di una struttura ricettiva spesso determina la necessità di un esperto per la gestione delle problematiche di tipo legale che possono insorgere, con particolare riferimento a quelle interne di natura giuslavoristica legate ai rapporti di lavoro, con l'obiettivo di ridurre al minimo le controversie giudiziarie.

Specifica attenzione deve essere prestata a:

- l'esame della tipologia di contratti e la verifica della loro corretta applicazione;
- la gestione dei rinnovi contrattuali;
- l'inquadramento del personale e la configurazione delle mansioni;
- la gestione dei richiami disciplinari e delle risoluzioni contrattuali.



## **ExclusivItaly S.r.l.**

Viale dell'Arte 19/A, 00144 Roma  
Tel. +39 335 5292472

P.Iva 13603211007