



ZONA FRANCA GORIZIA
AZIENDA SPECIALE CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA GIULIA TRIESTE GORIZIA



L'ospitalità a Gorizia nel 2025

COME ACCOGLIERE GLI OSPITI
E COSTRUIRE RELAZIONI ECCELLENTI

30 GENNAIO 2024

IL CORSO È IN PRESENZA ED È GRATUITO
orario: 9.00-13.00 / 14.00-17.00

Camera di commercio Venezia Giulia
Sala Polifunzionale
Via de Gasperi 9 - Gorizia

OBIETTIVI DEL CORSO

L'obiettivo principale è migliorare l'efficacia della relazione con i clienti, stimolare la consapevolezza nel proprio ruolo e comprendere l'importanza di una customer experience stra-ordinaria, che va intesa, non come un'esperienza da fuochi d'artificio, quindi difficile da garantire a ogni contatto, ma come un'esperienza che vada oltre l'ordinario, oltre ciò che normalmente un cliente è abituato a vivere in hotel.

Per riuscirci, a volte può bastare un po' di attenzione in più, inaspettata e, per questo, di grande effetto.

La proposta di formazione si pone dunque l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto attraverso eccellenti relazioni con i propri ospiti che garantiscano la loro soddisfazione e fidelizzazione.

CONTENUTI

- Desideri e bisogni dei clienti - Le fasi dell'accoglienza
- La relazione con l'ospite e l'importanza della prima impressione
- Come trasmettere affidabilità e guadagnarsi la fiducia del cliente
- La comunicazione verbale e non verbale
- E se qualcosa va storto? Gestire efficacemente reclami e lamentele

LA CONDUZIONE

Maria Antonietta Pelliccioni di Teamwork Hospitality srl - RIMINI

FORMATRICE, CONSULENTE

Svolge attività di formazione e consulenza in strategie e tecniche di comunicazione efficace, scrittura, qualità del servizio, guest experience, accoglienza degli ospiti e sul territorio, gestione dei reclami, gestione delle recensioni online. Aiuta albergatori e operatori del settore turistico a raccontare meglio chi sono e cosa offrono, attraverso mail, newsletter, testi di siti, risposte alle recensioni online.

DESTINATARI

Imprenditori e loro collaboratori di strutture ricettive
(hotel, b&b, agriturismi con posti letto) a Gorizia e provincia

Per maggiori informazioni

Azienda Speciale per la zona Franca di Gorizia
Camera di commercio Venezia Giulia
Ufficio Spazio Impresa - Gorizia
☎ 0481-384202
✉ spazio.impresa@zonafrancagorizia.it