

Pianificazione Incontri Formativi di Novembre 2021

Gentili Albergatori,

con la presente Vi inviamo la pianificazione dei corsi organizzati nel mese di Novembre 2021.

Per agevolare le iscrizioni, abbiamo già inserito il link di iscrizione visibile accanto a ciascun corso nell'elenco sottostante.

Ogni settimana invieremo poi la consueta agenda con i corsi in programma nella settimana successiva per avere sempre la pianificazione aggiornata e disponibile sotto data.

Per ogni training abbiamo riportato i dettagli formativi che potranno essere visionati anche nel singolo corso al momento dell'iscrizione.

Nel ringraziarVi per l'attenzione, Vi ricordiamo che siamo sempre a disposizione per ricevere i vostri suggerimenti su nuovi moduli formativi da introdurre, contattando Ilaria Pianta al numero 02.83.108.544 oppure all'indirizzo ilaria.pianta@bwhhotelgroup.it

Cordiali Saluti,

Silvia Tridici

Head of Property Support, 2Ways & Training



1. MEDALLIA: DALL'APPROFONDIMENTO TECNICO ALL'UTILIZZO STRATEGICO

A CHI É RIVOLTO: Direzione, Personale del front office, commerciale.

DOCENTE: Staff del reparto Property Support di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Conoscere le funzionalità dello strumento per ottimizzarne i risultati. Imparare ad interpretare i questionari compilati dai clienti per individuare i margini di miglioramento e tradurli in soddisfazione degli ospiti.

2. PROCEDURE AMMINISTRATIVE BWH HOTEL GROUP

A CHI É RIVOLTO: Proprietari, Direttori e tutti coloro che si occupano di amministrazione

DOCENTE: Simone Vecchio - Head of Administration Dept. BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Fornire una visione dei flussi finanziari verso BWH Hotel Group Italia per ottimizzare le procedure amministrative e consentire la loro corretta gestione fiscale.

3. TRAVEL APPEAL

A CHI É RIVOLTO: Direttori, Responsabili Commerciali, Capo Ricevimento, staff del Front Office

DOCENTE: Staff di Travel Appeal

OBIETTIVO FORMATIVO: Presentazione delle funzionalità di Travel Appeal, un software per il monitoring della reputation online che la sede mette a disposizione di tutti gli hotel in modalità completamente gratuita.

4. GESTIRE LE DIVERSITÀ IN HOTEL PER RENDERLE PRODUTTIVE

A CHI É RIVOLTO: Titolari, Direttori, Responsabili di Reparto

DOCENTE: Edvige della Torre - formatrice esperta nei percorsi di leadership, coaching e gestione delle risorse umane

OBIETTIVO FORMATIVO:

- Saper armonizzare le diversità, generazionali e non solo, nell'operatività quotidiana in hotel
- Identificare modalità valoriali, relazionali su cui far leva per ottimizzare le diversità esistenti con efficacia
- Gestire le criticità generazionali avviando un circolo virtuoso a vantaggio di tutti



AREA COMMERCIALE

5. REALIZZARE UNA NEWSLETTER EFFICACE: DESIGN DI UNA CAMPAGNA EMAIL E GUIDA ALL'UTILIZZO DI MAILCHIMP

A CHI È RIVOLTO: Ricevimento, Direttori e Proprietari, sales & marketing

DOCENTE: Staff del reparto Digital Marketing di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Acquisire le conoscenze di base e gli strumenti utili per la creazione di campagne di email marketing che consentano la comunicazione diretta con i clienti dell'hotel.

6. ICE PORTAL: PRESENZA ONLINE E DISTRIBUZIONE DELLE IMMAGINI

A CHI È RIVOLTO: Sales, Ricevimento, Caporicivimento, Direttore

DOCENTE: Staff del reparto Digital Web di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Formare all'utilizzo della piattaforma ICE Portal e sottolineare l'importanza strategica della presenza online della struttura, definendo le caratteristiche dei singoli portali.

7. SOCIAL MEDIA ADVANCED: ADVERTISING E INFLUENCER MARKETING

A CHI È RIVOLTO: Sales & Marketing e Ricevimento

DOCENTE: Staff del reparto Digital Marketing di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Pianificare campagne advertising sui social, come configurarle e come misurare la performance. Approfondimento sull'attività di Influencer marketing, perché e quando può essere utile promuovere la struttura sui social affidandosi ad influencer professionisti e cosa aspettarsi da questo tipo di attività.

8. COMPANY PAGE SÌ O NO? OPPORTUNITÀ DI APRIRE E GESTIRE UNA PAGINA AZIENDALE HOTEL SU LINKEDIN

A CHI È RIVOLTO: Responsabili hotel, general manager, sales e marketing manager

DOCENTE: Monica Sicorello, Press & Content Consultant

OBIETTIVO FORMATIVO: Aprire, attivare, gestire e sviluppare una pagina aziendale sulla piattaforma LinkedIn.

9. BUSINESS, WOMAN, KIDS, SPORT, PET E RIDER FRIENDLY: 6 CLUSTER DI SERVIZI DEDICATI PER UN HOTEL SU MISURA

A CHI È RIVOLTO: Proprietari, Direttori, Capo Ricevimento, Revenue Manager

DOCENTE: Staff del reparto Marketing di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Offrire le linee guida per definire la propria collocazione come Hotel su misura: come identificare i vari target di interesse, come aderire ai Cluster Business, Woman, Kids, Rider Friendly e Pet Friendly, come creare i pacchetti di servizi dedicati a ogni segmento e come venderli nei sistemi BW.



10. CLIENTI CONTRATTUALIZZATI: GARANZIE E TERMINI DI PAGAMENTO

A CHI É RIVOLTO: Responsabili Sales, Commerciali, personale di Front Office e referenti amministrativi

DOCENTE: Staff del reparto Sales di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO:

L'obiettivo del webinar è quello di fornire indicazioni sulla corretta gestione dei clienti contrattualizzati, in termini di tipologie di tariffe prenotate, commissioni e Marketing Fee e gestione dei pagamenti

11. MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TELEFONICA PER CONCLUDERE POSITIVAMENTE UNA TRATTATIVA DI VENDITA

A CHI É RIVOLTO: Direzione, Responsabili Sales, Commerciali, personale di Front Office

DOCENTE: Franca Malagò - Travel For Business

OBIETTIVO FORMATIVO:

Affinare le tecniche comunicative per rendere ogni telefonata efficace e tale che sostenga l'immagine aziendale, incrementi le vendite e fidelizzi il cliente

AREA FRONT OFFICE

12. TWO WAY: LA CORRETTA MANUTENZIONE DELL'INTERFACCIA

A CHI E' RIVOLTO: Personale del Front Office, Direzione

DOCENTE: Staff del reparto Property Support di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Il corso vuole fornire gli strumenti necessari per un corretto mantenimento dell'interfaccia TwoWay. Saranno inoltre, suggerite le procedure quotidiane di controllo tra i sistemi (PMS e MW), al fine di facilitare e supportare il lavoro del personale addetto al Front Office

13. AGGIORNAMENTI E NOVITÀ SUI PIANI TARIFFARI

A CHI É RIVOLTO: Direttori, FOM, Revenue managers, addetti al booking e addetti al ricevimento

DOCENTE: Staff del reparto Revenue di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Illustrare i cambiamenti nella strategia distributiva e le novità relative ai rate plan. Aggiornamenti sulle iniziative distributive intraprese con focus sulle OTA e sulle tariffe commerciali



14. EXPERIENCE AND LOYALTY

A CHI E' RIVOLTO: Personale del Front Office, Commerciale e Direzione

DOCENTE: Staff del reparto Membership Marketing di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Migliorare la Customer Experience attraverso i programmi BWR e WHR

15. MEMBERWEB OPERATIVO PER HOTEL IN TWOWAY

A CHI E' RIVOLTO: Direzione e Personale del Front Office degli hotel IN TWOWAY

DOCENTE: Staff del reparto Property Support di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO:

Fornire una panoramica di tutte le funzionalità di MemberWeb in ottica TwoWay, dal Revenue Management al Customer Care, per supportare lo staff del ricevimento alla gestione dei menu di MemberWeb

16. VOUCHER STUDIO: LA NUOVA PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DI VOUCHER SOGGIORNO/CADEAU E CARTE PREPAGATE ITALIANE

A CHI E' RIVOLTO: Direzione, Front Office e Amministrazione

DOCENTE: Staff del reparto Marketing di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Fornire agli hotel un nuovo strumento intuitivo per facilitare e velocizzare la gestione, fatturazione e rimborso di voucher soggiorno, Cadeau e carte prepagate. Invitiamo tutti i reparti coinvolti a partecipare a questo webinar per poter essere autonomi nella gestione e ricevere correttamente tutti i rimborsi.

17. HOTELPAYMENTSTUDIO: GESTIRE I PAGAMENTI IN DIGITALE E IN DISTANZIAMENTO SOCIALE IN CONFORMITÀ PSD2

A CHI E' RIVOLTO: Direzione, Front Office e Commerciale

DOCENTE: Staff del reparto Digital di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Utilizzare al meglio la nuova piattaforma HotelPaymentStudio, che permette di gestire a distanza i pagamenti dei soggiorni dei clienti presenti in hotel in un contesto di distanziamento sociale, e permette inoltre di inviare preventivi a potenziali clienti con addebito degli eventuali importi prepagati a caparra.

18. IL PROGRAMMA DI FIDELIZZAZIONE BEST WESTERN REWARDS

A CHI É RIVOLTO: Personale del Front Office, Direzione

DOCENTE: Staff del reparto Membership Marketing di BWH Hotel Group

OBIETTIVO FORMATIVO: Conoscere il valore della disintermediazione. Avere tutti gli aggiornamenti sul programma di fidelizzazione, come iscrivere i nuovi soci e come comunicare al meglio i vantaggi del club.

Pianificazione corsi di Novembre 2021

DATA	GIORNO	LUOGO	ORARIO	AREA	CORSO	LINK ISCRIZIONE
4-nov	giovedì	Milano	9.30-18.00	Manageriale	Gestire le diversità in hotel per renderle produttive	Iscriviti
9-nov	martedì	webinar	11.00	Commerciale	ICE Portal: presenza online e distribuzione delle immagini	Iscriviti
10-nov	mercoledì	webinar	15.00	Front Office	Voucher Studio: la nuova piattaforma per la gestione di Voucher soggiorno/Cadeau e carte prepagate italiane	Iscriviti
11-nov	giovedì	webinar	11.00	Commerciale	Business, Woman, Kids, Sport, Silver, Pet e Rider Friendly: 7 cluster di servizi per un Hotel su Misura	Iscriviti
11-nov	giovedì	webinar	15.00	Commerciale	Clienti contrattualizzati: garanzie e termini di pagamento	Iscriviti
16-nov	martedì	webinar	10.30	Manageriale	Medallia: dall'approfondimento tecnico all'utilizzo strategico	Iscriviti
17-nov	mercoledì	webinar	10.30	front office	Experience and loyalty	Iscriviti
18-nov	giovedì	webinar	10.30	Front Office	Two Way: la corretta manutenzione dell'interfaccia	Iscriviti
18-nov	giovedì	webinar	15.00	Manageriale	Travel Appeal	Iscriviti
23-nov	martedì	webinar	10.30	Front Office	HotelPaymentStudio: gestire i pagamenti in digitale e in distanziamento sociale in conformità PSD2	Iscriviti
23-nov	martedì	webinar	15.00	Front Office	Aggiornamenti e novità sui piani tariffari	Iscriviti
24-nov	mercoledì	webinar	10.30	Front Office	MemberWeb operativo per hotel in <u>TwoWay</u>	Iscriviti
24-nov	mercoledì	webinar	15.00	Manageriale	Procedure Amministrative BWH Hotel Group	Iscriviti
25-nov	giovedì	webinar	10.30	Commerciale	Social Media Advanced: advertising e influencer marketing	Iscriviti
25-nov	giovedì	webinar	15.00	Commerciale	Company Page sì o no? Opportunità di aprire e gestire una pagina aziendale hotel su LinkedIn	Iscriviti
26-nov	venerdì	Milano	9.30-18.00	Commerciale	Migliorare la comunicazione telefonica per concludere positivamente una trattativa di vendita	Iscriviti
30-nov	martedì	webinar	10.30	Commerciale	Realizzare una newsletter efficace: design di una campagna email e guida all'utilizzo di Mailchimp	Iscriviti
30-nov	martedì	webinar	15.00	Front Office	Il programma di fidelizzazione Best Western Rewards	Iscriviti