





CORSO PER

MYSTERY GUEST

Studio propedeutico individuale
Modulo di inglese
Corso sicurezza sul lavoro (rischio basso)

Fase d'aula full-time
40 ore di lezioni frontali

Realizzazione video-cv
Rielaborazione cv digitale
Divulgazione cv e video-cv su territorio nazionale

Sede del master: Milano
Partecipanti per edizione: max 20

Programma Completo

Il Corso si pone l'obiettivo di formare veri professionisti nel settore, attraverso l'analisi di tutti gli aspetti riguardanti la figura del Mystery Guest. Il percorso include dunque lo studio della legislazione turistica, della normativa ISO e di tutti gli strumenti di cui il Mystery guest si serve per stilare il proprio giudizio durante e dopo la sua analisi critica. La figura professionale sarà così un esperto conoscitore dei criteri di valutazione e degli standard da rispettare per raggiungere l'obiettivo finale, ovvero la customer satisfaction. Completeranno la formazione case history, role playing e nozioni di marketing e comunicazione.

SBOCCHI PROFESSIONALI

La figura del Mystery guest opera in incognito, a favore di tutte quelle strutture alberghiere o, in generale, di aziende che offrono beni e servizi; mette a disposizione la sua elevata professionalità e le sue spiccate doti analitiche e critiche, valutando ogni aspetto dell'Azienda attraverso gli occhi attenti di un cliente tipo, misurandone al contempo la qualità.

Preparati a lavorare in:
strutture alberghiere di lusso
centri commerciali
compagnie aeree
enti pubblici
società di beni e servizi.

Struttura del Master

Programma

Legislazione turistica
Normativa ISO
Aree di osservazione soggette ad analisi e valutazione
I servizi di una struttura ricettiva: ristorazione, lavanderia, fitness center, piscina
Criteri di valutazione, analisi degli standard e misurazione della qualità
I punti di forza e di debolezza di un servizio: come individuarli e valutarli
Valutazione del personale: cortesia, professionalità, problem solving, self control
Simulazione e gestione reclami
Percezione del livello della qualità dei servizi offerti Gestione dei rapporti con il committente
Guest experience e customer satisfaction
Strumenti utilizzati per la raccolta dati e la valutazione, progettazione di una check list, compilazione schede feedback
Definizione di obiettivi e traguardi
Come realizzare un concreto piano di azione, volto ad agire sulle aree di miglioramento individuate a seguito della valutazione
Obiettivi e vantaggi di un'Azienda
Analisi casi di studio
Aspetti fondamentali e abilità di un Mystery Guest, creazione di un libero professionista, come farsi pubblicità, vantaggi di un Mystery Guest

Attestati

Attestato privato di frequenza del corso
Attestato corso sicurezza sul lavoro (rischio basso)

Pre-corso

Ottima capacità di osservazione
Ottima propensione all'analisi critica
Capacità comunicative ed organizzative



MILANO

