

IET[®]

ISTITUTO EUROPEO DEL TURISMO





INDICE

Il nostro corso

Il programma

Il progetto formativo

I docenti del corso



CORSO PER MYSTERY GUEST

Il Mystery Guest è una figura fondamentale per la valutazione e l'analisi di strutture alberghiere o che offrono servizi di accoglienza, offrendo una scrupolosa visione dal punto di vista del cliente.



IL NOSTRO CORSO

È indiscutibile che la qualità di una struttura ricettiva sia direttamente proporzionale alla soddisfazione di ciascun cliente.

Ma come poter avere un quadro analitico completo della propria attività, con la consapevolezza di fornire la migliore qualità di ciascun servizio offerto?

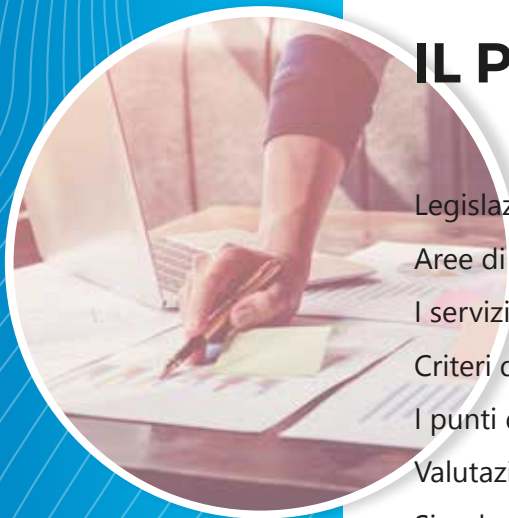
È qui che entra in gioco l'attività del Mystery Guest che, in veste di un cliente X, effettua un'attenta analisi individuando punti di forza ma anche criticità della struttura, al fine di migliorarne le prestazioni.

Utilizza dunque tutti i servizi offerti, spesso creando situazioni estreme, per testare anche le capacità di interazione dello staff.

La figura del Mystery guest opera quindi 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.



IL PROGRAMMA



Legislazione turistica

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

SITE INSPECTION con un pernottamento in hotel al fine di applicare le conoscenze acquisite



PROGETTO FORMATIVO

Fase propedeutica:

Studio dei testi propedeutici forniti da Istituto Europeo del Turismo;
Corso di lingua inglese Gofluent della durata di 6 mesi formula "all you can learn".
Se si è già in possesso di almeno un livello B2 di lingua inglese autocertificato, è possibile scegliere un'altra delle seguenti lingue: francese, spagnolo, tedesco, cinese (mandarino), portoghese (brasiliano), olandese, russo e italiano;
Corso di sicurezza sul lavoro (D.lgs 81/08) su piattaforma FAD per la durata di 8 ore di Formazione Generale + Rischio basso, con relativo rilascio di attestato.

Fase d'aula:

48 ore di lezioni
Site Inspection
Rielaborazione cv digitale
Divulgazione cv



I NOSTRI DOCENTI



Danilo Di Pasquale

Danilo Di Pasquale ha iniziato ad impegnarsi per l'industria alberghiera nel 1994, ha conseguito due Master in Hospitality Management ed in Revenue Management alla Cornell University di Ithaca, New York (USA).

Si è specializzato in Revenue Management alla Glion Hotel School, a Glion (Svizzera). Dal 2004 ha fondato Suite24 – Consulenza e Formazione per l'Ospitalità con cui si occupa di progetti di sviluppo alberghiero, organizzazione dell'Hotel, pianificazione strategica, formazione, strategie di vendita, strategie di revenue management, controllo di gestione.

Svolge attività di formazione per alberghi in Italia ed Estero: Qatar, Emirati Arabi, Polonia, Romania, Moldavia, Slovenia, Egitto. Ha avuto il privilegio di tenere lezioni formative per l'Università di Urbino, Università di Ferrara, Università di Iasi (Romania), Università di Chisinau (Moldova), Università di Szczecin (Polonia) e per l'Ente di Promozione Turistica in Moldavia.



Luciano Manunta

Consulente alberghiero e formatore.

Da oltre trent'anni opera nel comparto turistico alberghiero occupandosi di Formazione e Tecniche di Comunicazione.

Ha collaborato alla stesura di testi scolastici, attualmente in uso, per gli istituti alberghieri.

Presidente nazionale A.i.r.a (Associazione Italiana Ricettività e Accoglienza), associazione nazionale aperta a tutte le figure professionali che si occupano di Accoglienza ed Ospitalità.

Vice-Presidente di "Solidus", forum permanente, che raggruppa otto tra i più rappresentativi gruppi di professionisti del settore turismo.

Co-fondatore di "Noi Siamo il Turismo". Fondatore di Hotel & Co e di Hospitality Academy. Direttore scientifico di Hospitality.



