

# STRUTTURE RICETTIVE DI SUCCESSO

Prezzo: **Regular Price**  
**20,00 €** **Special Price**  
**19,00 €**



Codice	9788835118923
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	6 ott 2021
Reparto	Economia, LIBRI
Autore	Barison Aseel Roberto, Molinari Vittorio
Editore	Franco Angeli

## Descrizione

---

Il volume copre tutte le aree più delicate della gestione di una struttura ricettiva (e ristorativa), occupandosi sia dell'area relazionale-umana (ad esempio toccando temi come la fidelizzazione dei collaboratori o la formazione del personale) sia di quella operativa e di marketing (ad esempio affrontando argomenti come il Brand Positioning o il Revenue). Un testo particolarmente indicato per chi possiede o lavora in una struttura ad alto impatto relazionale, per mettere a fuoco elementi della propria organizzazione che possono essere curati in modo più funzionale.

Anche nel settore ricettivo è l'armonia degli elementi a decretare il successo di un'impresa.

Eppure, paradossalmente, all'aumentare del know-how a disposizione degli operatori, a prescindere dal loro ruolo e livello, sembra corrispondere una diminuzione della qualità dello "human-touch".

Questo testo vuole fornire spunti concreti per bilanciare nel modo corretto il fattore umano e quello operativo, mettendo in evidenza con ironia i punti di debolezza che generalmente minano la miglior performance del sistema azienda.

Grazie alle vignette che aprono i diversi capitoli, il testo descrive con evidenza ciò che accade in determinate situazioni, che vanno dal rapporto albergatore-collaboratori alla gestione delle lamentele, provocando effetti negativi per tutta la struttura. Poi, grazie a riflessioni ed approfondimenti, suggerisce i comportamenti virtuosi da mettere in pratica per trovare l'equilibrio giusto tra disponibilità e professionalità.

Il volume copre tutte le aree più delicate della gestione di una struttura ricettiva (e ristorativa), occupandosi sia dell'area relazionale-umana (ad esempio toccando temi come la fidelizzazione dei collaboratori o la formazione del personale) sia di quella operativa e di marketing (ad esempio affrontando argomenti come il Brand Positioning o il Revenue).

È un testo particolarmente indicato per chi possiede o lavora in una struttura ad alto impatto relazionale, per mettere a fuoco elementi della propria organizzazione che possono essere curati in modo più funzionale; ma sarà di sicuro interesse anche per realtà in cui il fattore umano è secondario rispetto a quello tecnologico, per offrire chiavi di miglioramento.

Il volume si conclude con un capitolo di Gianluca Laterza sui trend della domanda e sull'importanza, per ogni struttura, di fondersi con la destinazione per far vivere all'ospite vere e proprie esperienze.

Roberto Pizzinelli, Prefazione

Introduzione

Parte I. Visione, identità e stile

La presbiopia dell'albergatore. Imparare ad allontanarsi per mettere a fuoco

Una questione di famiglia. Le aziende familiari sono aziende o famiglie?

Identità e stile aziendale. L'autenticità che rende

Brand Identity. Capire chi sei per presentarti in modo efficace

Parte II. Gestire le risorse umane

La fidelizzazione dei collaboratori. ... Per fidelizzare anche i clienti

Le relazioni nobili in azienda. Favorire la motivazione e il senso di appartenenza

La delega. Lasciar andare il controllo

Benefit aziendali. Premiare in maniera equa e vantaggiosa

Parte III. Formare le risorse umane: comportamenti e relazioni con il cliente

Superare le abitudini. Imparare a cambiare

Zero alibi. Risolvere i problemi senza cercare scuse

La Comunicazione efficace. Far circolare le informazioni in modo corretto

Breakfast. Il primo vero buongiorno!

Guest Service. Gestire le telefonate e il cliente al banco

Housekeeping. Organizzare le pulizie in hotel

Complaint. La gestione delle lamentele

Parte IV. Gestire e scegliere per il meglio

Controllo di gestione. Conoscere i numeri per fare scelte efficaci

Revenue Management. Gestione approssimativa vs gestione scientifica

Sales & Marketing. Dove inizia l'uno, c'è anche l'altro

Pre-Pagamenti. Cash, bancomat e carte di credito nell'era della PSD2

Ristorazione d'hotel. Quando ne vale la pena?

Web Marketing. Best practices per la corretta presenza on-line

Wellness. La SPA come centro di ricavo

Gianluca Laterza, Appendice. Il prodotto turistico oggi: come cambia il lavoro dell'albergatore

Ringraziamenti.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento allo 0461.232337 o 0461.980546

oppure via mail a : [servizioclienti@libriprofessionali.it](mailto:servizioclienti@libriprofessionali.it)

www.LibriProfessionali.it è un sito di Scala snc Via Solteri, 74 38121 Trento (Tn) P.Iva 01534230220

