

IL MANAGEMENT DELL'IMPRESA ALBERGHIERA

Strategie di acquisizione e fidelizzazione della clientela

Prezzo: **24,90 €** Regular Price **23,66 €** Special Price

Codice	9788820372996
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	15 apr 2016
Reparto	LIBRI
Autore	Di Pietro Ilaria
Editore	Hoepli

Descrizione

Per il settore alberghiero, più che per altri segmenti di mercato, marketing e management sono elementi sempre più importanti e critici, perché rappresentano i fattori chiave per il successo dell'azienda e sono materia in continua evoluzione. La promozione dei servizi e la gestione delle relazioni con i clienti sono ormai momenti centrali nelle attività di ogni struttura turistica. Il management dell'impresa alberghiera è una guida completa e aggiornatissima alle politiche di marketing strategico e alle tecniche di management delle strutture alberghiere (e ricettive in generale), e spiega come raggiungere e mantenere un vantaggio competitivo nei due più rilevanti obiettivi che generano profitto: l'acquisizione di nuova clientela e la creazione di un processo di fidelizzazione. Per il settore alberghiero, più che per altri segmenti di mercato, marketing e management sono elementi sempre più importanti e critici, perché rappresentano i fattori chiave per il successo dell'azienda e sono materia in continua evoluzione. La promozione dei servizi e la gestione delle relazioni con i clienti sono ormai momenti centrali nelle attività di ogni struttura turistica. Il management dell'impresa alberghiera è una guida completa e aggiornatissima alle politiche di marketing strategico e alle tecniche di management delle strutture alberghiere (e ricettive in generale), e spiega come raggiungere e mantenere un vantaggio competitivo nei due più rilevanti obiettivi che generano profitto: l'acquisizione di nuova clientela e la creazione di un processo di fidelizzazione. La gestione del sito web aziendale, la presenza costante e produttiva sui social network e sui siti di promozione turistica, le politiche di CRM (Customer Relationship Management), l'individuazione delle tipologie di turisti, la corretta gestione della politica dei prezzi e le tecniche di vendita nel settore, sono solo alcune delle strategie esaminate all'interno del volume. Nell'ultima parte, il libro tratta la nascita di una rete sistemica nel settore turistico, fattore fondamentale per lo sviluppo di un turismo integrato di qualità, e illustra la centralità del processo di leadership, strumento in grado di creare aziende dinamiche, competitive e con un'immagine consolidata nel mercato, offline e online. La gestione del sito web aziendale, la presenza costante e produttiva sui social network e sui siti di promozione turistica, le politiche di CRM (Customer Relationship Management), l'individuazione delle tipologie di turisti, la corretta gestione della politica dei prezzi e le tecniche di vendita nel settore, sono solo alcune delle strategie esaminate all'interno del volume. Nell'ultima parte, il libro tratta la nascita di una rete sistemica nel settore turistico, fattore fondamentale per lo sviluppo di un turismo integrato di qualità, e illustra la centralità del processo di leadership, strumento in grado di creare aziende dinamiche, competitive e con un'immagine consolidata nel mercato, offline e online.

Indice testuale

L'impresa alberghiera: caratteri generali - Le politiche di marketing strategico e operativo nelle strutture alberghiere - La promozione offline delle strutture alberghiere - La promozione online delle strutture alberghiere - L'incidenza dei social network per la promozione delle strutture alberghiere - Il processo di fidelizzazione della clientela: come trasformare un nuovo cliente in un cliente fedele - La misurazione del livello di customer satisfaction e di raggiungimento dei risultati - Le principali azioni correttive di marketing nelle strutture alberghiere - Conclusioni - Bibliografia

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento allo 0461.232337 o 0461.980546

oppure via mail a : servizioclienti@libriprofessionali.it

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

