

CON IL
SOSTEGNO
DEL CCNL



SOCIETÀ PROFESSIONALE
**HOTEL • ADMINISTRATION
& MANAGEMENT**
SVIZZERA

shs academy
hospitality next generation

BROCHURE

EXECUTIVE DIPLOMA IN HOSPITALITY DIRECTOR OF E-COMMERCE

L'innovativo corso di formazione continua per il settore alberghiero svizzero.

DIRECTOR OF E-COMMERCE

L'INNOVATIVO CORSO DI FORMAZIONE CONTINUA

Durante il corso di formazione continua della durata complessiva di 16 giorni i partecipanti imparano come posizionare e vendere online una struttura ricettiva ed i suoi servizi, con l'obiettivo di aumentare il fatturato nel lungo periodo. Metà degli incontri formativi sono tenuti in presenza presso prestigiose location selezionate in tutto il Ticino. Le restanti lezioni si svolgono online.

L'Executive Diploma fornisce ai partecipanti conoscenze e competenze specifiche in materia di E-commerce, Revenue Management e Digital Marketing; temi imprescindibili e di grande valore aggiunto nel mercato del lavoro attuale. Per garantire uno svolgimento del programma il più mirato possibile alle esigenze dei singoli partecipanti, l'adesione al corso è limitata ad un massimo di 50 presenti (due classi da 25 ciascuna). Questo nuovo e moderno modello di insegnamento, ben conciliabile con la vita professionale e privata dei partecipanti, offre agli operatori del settore un'offerta formativa di nuova generazione orientata sia agli aspetti teorici che a quelli pratici degli argomenti trattati.

DA SETTEMBRE 2023 A MAGGIO 2024

corso di studio parallelo all'attività professionale,
e in forma ibrida (in presenza e online)

**INIZIO:
INTRODUCTION DAY**

4 EXCELLENCE

Professional and Personal Growth

- 1 giorno di presenza
- Metodo di valutazione: lavoro di diploma

3 ADVANCED

**Hotel Revenue Management II, Total Revenue Management,
Hotel Technology & E-Commerce**

- 3 giorni di presenza e 4 mezza giornate online
- Metodo di valutazione: stesura bozza lavoro di diploma

2 PROFESSIONAL

Hotel Revenue Management I & Hotel Digital Marketing

- 4 giorni di presenza e 4 mezza giornate online
- Metodo di valutazione: esame online e presentazioni

1 BASIC

Basics in #Hotelmarketing

- 1 giorno di presenza e 4 mezza giornate online
- Metodo di valutazione: action plan della propria attività

**IN AGGIUNTA:
WEBINAR DI
APPROFONDIMENTO**

DIRECTOR OF E-COMMERCE

A CHI SI RIVOLGE

IL CORSO SI RIVOLGE AI PROFESSIONISTI DEL SETTORE ALBERGHIERO CHE DESIDERANO FORMARSI E FAR EVOLVERE LA PROPRIA ATTIVITA' IN AMBITO DIGITALE:

- Lavori nel settore da molto tempo e desideri aggiornare le tue competenze digitali
- Grazie alla scuola alberghiera che hai frequentato, disponi di un'ottima formazione di base e vorresti approfondire ulteriormente le tue conoscenze
- Sei in cerca di un corso di formazione continua pratico, da poter frequentare parallelamente al lavoro, che trasmetta tecniche da mettere direttamente in atto

REQUISITI:

- Minimo 2 anni di esperienza professionale con riferimento ad almeno uno dei seguenti ambiti: Reception, Prenotazioni, Rooms Division, Revenue Management, Marketing & PR ecc.
- Diploma federale di una scuola specializzata superiore o scuola universitaria superiore, oppure superamento di un esame di professione o di un esame professionale superiore
- Per accedere senza un diploma accademico (ammissione su dossier) è richiesta una qualifica equivalente composta dalla combinazione di un'istruzione scolastica, e una formazione di base e continua
- Allora inviaci la tua candidatura inclusa la lettera motivazionale, il CV e i tuoi ultimi certificati di lavoro



È un corso di formazione interessante e ricco di contenuti. La varietà di docenti e relatori ospiti ha ampliato il mio orizzonte. Il corso mi ha portato a riconsiderare e ridefinire diversi aspetti del mio lavoro, e rivalutare delle situazioni. È un piacere applicare o sperimentare direttamente nella pratica ciò che si è imparato.»

Isabelle Kern,
Responsabile della reception presso
l'Hotel Balm a Meggen



DIRECTOR OF E-COMMERCE

OBIETTIVI DEL CORSO

I PARTECIPANTI:

- comprendono le **basi di Revenue Management e Digital Marketing e riconoscono la stretta correlazione tra le due discipline**
- padroneggiano gli **indicatori economici più importanti del settore alberghiero** e sanno calcolarli autonomamente
- sono capaci di definire i tratti fondamentali di una strategia di **Revenue Management** e valutare quali sono i fattori rilevanti per la sua efficacia
- conoscono i **trend online** attuali e futuri e sono in grado di orientarsi in modo ottimale in questi ambiti
- conoscono le possibili **attività che il Digital Marketing offre agli alberghi** per accrescere la notorietà, restare in contatto con gli ospiti o raggiungere nuovi clienti
- sono in grado di valutare quali portali utilizzare per la **vendita online** e sanno come strutturare e gestire la distribuzione
- comprendono le **basi dell'Online Reputation Management** e conoscono le **più efficienti strategie di prenotazione diretta per gli alberghi**
- sono in grado di elencare i fattori che contribuiscono all'immagine online della propria impresa e definire le azioni da adottare per migliorarla
- comprendono le diverse **soluzioni tecnologiche alberghiere** e sanno come utilizzarle in modo efficace in una struttura ricettiva
- sono in grado di sviluppare autonomamente **piani d'azione e concetti** per ottimizzare gli ambiti di **Revenue Management, prenotazioni dirette e immagine online** della propria impresa
- costruiscono una rete di **professionisti dell'ospitalità di Next Generation** e si impegnano nella **AlumniOrganization** presso «Berufsverband Hotel · Administration & Management Schweiz»



È una formazione continua variegata con tanti fantastici oratori ospiti. Si acquisiscono molti spunti su nuove prospettive e si rivalutano processi e modi di pensare per la propria impresa. La formazione continua è un grande arricchimento sotto ogni aspetto.»

Michelle Müller,
Front Office Specialist, b_smart services

DIRECTOR OF E-COMMERCE

CONTENUTI

INTRODUCTION DAY

- Introduzione alla digitalizzazione nel settore alberghiero
- Presentazione del programma e dei metodi di valutazione
- Introduzione al lavoro di diploma
- Conoscere le colleghe e i colleghi di studio
- Workshop di gruppo dinamico

1 BASIC

BASICS IN #HOTELMARKETING

- Basi di Revenue Management e Digital Marketing
- Customer Journey e Touchpoint Management
- Introduzione all'Online Reputation Management
- Calcolo e interpretazione degli indicatori di performance
- Approcci principali al Revenue Management
- Metodo di valutazione: piano d'azione per la propria azienda

2 PROFESSIONAL

HOTEL REVENUE MANAGEMENT

- Strategia di Revenue Management
- Revenue Management operativo
- Introduzione al Total Revenue Management
- Workshop moderato, per l'elaborazione di una strategia di Revenue Management
- Metodi di valutazione: esame online e presentazione di gruppo

HOTEL DIGITAL MARKETING

- Approfondimento del Touchpoint Management
- Content Marketing
- Management di distribuzione
- Online Reputation Management
- Metodi di valutazione: screencast
- Breve presentazione del concetto di DM individuale



DIRECTOR OF E-COMMERCE

CONTENUTI

3 ADVANCED

HOTEL REVENUE MANAGEMENT II

- Aggiornamento sui comportamenti di acquisto
- Introduzione alla Prospect Theory (Kahneman/Tversky)
- Strategie di prezzo, workshop su campagne di promozione
- Sistemi di Revenue Management
- Trendscouting: blockchain nel settore alberghiero

TOTAL REVENUE MANAGEMENT

- Approfondimento del Total Revenue Management
- Focus F&B: Menu Engineering
- Workshop sul Total Revenue Management
- World Café: brevi presentazioni dei lavori di gruppo
- Urban Gastro & Culture Tour (Visita guidata di alcune realtà ristorative rilevanti)

HOTEL TECHNOLOGY & E-COMMERCE

- Panorama tecnologico alberghiero in Svizzera
- Lavoro di diploma: introduzione alla stesura
- Introduzione ai modelli di E-Commerce per alberghi
- Workshop/networking con Hotel Tech Providers

4 EXCELLENCE

PROFESSIONAL IMAGE AND DEVELOPMENT

- Colloquio – presentazione reciproca degli argomenti
- Workshop sul Personal Branding
- Corso di Wrap-Up / sessione di feedback diretto
- Get Together con la facoltà
- Metodo di valutazione: lavoro di diploma (consegna entro metà dicembre)



« Ci sono state insegnate le basi dell'e-commerce alberghiero da relatori di alto livello. Questa è la formazione che il settore stava aspettando e rappresenta un must per essere pronti ad affrontare sia il presente che il futuro! »

**Rodman von Herren,
Cluster Revenue Manager, HR Group**

DIRECTOR OF E-COMMERCE

DATE 2023 & 2024

LUNEDÌ 21 AGOSTO 2023

09.30–17.30
Introduction Day
Hotel Belvedere, Locarno

GIOVEDÌ 5 OTTOBRE 2023

9.00–12.00
Hotel Revenue Management I
Online

VENERDÌ 8 MARZO 2024

9.00–12.00
Hotel Digital Marketing
Online

MARTEDÌ 5 SETTEMBRE 2023

9.00–12.00
Basics in Hotelmarketing
Online

LUNEDÌ 9 OTTOBRE 2023

9.00–12.00
Hotel Revenue Management I
Online

MARTEDÌ 12 MARZO 2024

9.00–17.30
Hotel Digital Marketing
Hotel Lago Maggiore, Locarno

GIOVEDÌ 7 SETTEMBRE 2023

9.00–12.00
Basics in Hotelmarketing
Online

GIOVEDÌ 12 OTTOBRE 2023

09.30–17.30
Hotel Revenue Management I
Hotel Bigatt, Lugano

GIOVEDÌ 14 MARZO 2024

09.30–17.00
Total Revenue Management
Hotel LUGANODANTE, Lugano

MARTEDÌ 12 SETTEMBRE 2023

9.00–12.00
Basics in Hotelmarketing
Online

MARTEDÌ 5 DICEMBRE 2023

9.00–12.00
Hotel Digital Marketing
Online

MARTEDÌ 19 MARZO 2024

9.00–12.00
Total Revenue Management
Online

GIOVEDÌ 14 SETTEMBRE 2023

09.30–17.30
Basics in Hotelmarketing
Hotel Internazionale, Bellinzona

GIOVEDÌ 7 DICEMBRE 2023

09.30–17.30
Hotel Digital Marketing
Grand Hotel Villa Castagnola, Lugano

MARTEDÌ 30 APRILE 2024

9.00–12.00
Hotel Technology & E-Commerce
Online

GIOVEDÌ 21 SETTEMBRE 2023

9.00–12.00
Basics in Hotelmarketing
Online

MARTEDÌ 12 DICEMBRE 2023

9.00–12.00
Hotel Digital Marketing
Online

GIOVEDÌ 2 MAGGIO 2024

09.30–17.30
Hotel Technology & E-Commerce
6532 Smart Hotel, Castione

MARTEDÌ 3 OTTOBRE 2023

09.30–17.30
Hotel Revenue Management I
Hotel La Tureta, Giubiasco

GIOVEDÌ 14 DICEMBRE 2023

09.30–17.30
Hotel Digital Marketing
Hotel Villa Sassa, Lugano

MARTEDÌ 7 MAGGIO 2024

9.00–12.00
Hotel Technology & E-Commerce
Online

GIOVEDÌ 23 MAGGIO 2024

09.30–17.30
Professional & Personal Growth
Hotel LUGANODANTE, Lugano

DIRECTOR OF E-COMMERCE LOCATIONS



**HOTEL BELVEDERE,
LOCARNO**



**VILLA SASSA,
LUGANO**



**LUGANODANTE,
LUGANO**



**6532 SMART HOTEL,
CASTIONE**



**HOTEL LA TURETA,
GIUBIASCO**



**HOTEL INTERNAZIONALE,
BELLINZONA**



**HOTEL LAGO MAGGIORE,
LOCARNO**



**HOTEL BIGATT,
LUGANO**



**GRAND HOTEL VILLA
CASTAGNOLA, LUGANO**

DIRECTOR OF E-COMMERCE

TEAM DI FORMAZIONE & CONTATTI



ANDREA PALMOSO

Responsabile dei corsi



DEBORAH MAZZA

Assistenza amministrativa



JACOPO LONGHI

Co-responsabile dei corsi (Admin)

CONTATTO

Società professionale
Hotel · Administration & Management Svizzera
Adligenswilerstrasse 22
Casella postale
CH-6002 Lucerna

041 418 22 22
info@hotelgastrounion.ch
hotelgastrounion.ch

DESTINATION PARTNER



Automatizzazione e ottimizzazione attraverso la digitalizzazione di tutto il business alberghiero. Un'eccellente formazione in un ambito complesso. Docenti competenti e specialisti trasmettono conoscenze aggiornate e le più recenti tecnologie, sempre nell'ottica «to the next generation». Per me, la formazione giusta al momento giusto. Grazie a Daniel Plancic e a tutto il team.»



Daniel Hahne,
Hoteldirektor, B5Hotel Lugano