

Ciclo di Seminari di
Management Alberghiero
per le piccole e medie strutture
ricettive



WE CAN BE YOUR
GUIDE
IN THE WORLD OF
HOSPITALITY

CONSULENZA STRATEGICA E FORMAZIONE SPECIALISTICA
E MANAGERIALE PER LO SVILUPPO DEL TURISMO
PUBBLICO E PRIVATO

CHI SIAMO

Il C.S.T.M. è un ente di management e consulenza alberghiera costituita da un team work multidisciplinare dinamico di professionisti esperti del settore alberghiero.

TRAINING

Il percorso formativo del C.S.T.M. ha inizio il **12 Gennaio 2012** con un **Ciclo di Seminari di Management Alberghiero**. Composto da tre moduli, spazia dalla gestione operativa al marketing, al commercio elettronico, al general management, per una visione a 360° della gestione alberghiera

Si tratta di un ciclo d'incontri di aggiornamento sui temi della gestione alberghiera, tenuti da consulenti esperti riconosciuti nel settore alberghiero, provenienti da ambiti diversi e impiegati in ruoli di responsabilità.

Gli incontri hanno la durata di tre giornate e trattano argomenti specifici, combinando modelli didattici ed esperienze maturate sul campo. In alcuni corsi/seminari sono previste testimonianze sull'argomento trattato.

Il Ciclo di corsi/seminari di Management Alberghiero è composto da **4 moduli** per un totale di **12 incontri**.

Modulo 1.4	CONOSCENZA, CALCOLO ED INTERPRETAZIONE PROFESSIONALE DEGLI INDICI DI GESTIONE DEL SETTORE ALBERGHIERO.
Modulo 2.4	COSTRUIRE IL BUDGET DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA.
Modulo 3.4	ADVANCED FRONT OFFICE MANAGEMENT.
Modulo 4.4	ADVANCED HOTEL E-DISTRIBUTION MANAGEMENT.

Ogni corso/seminario rappresenta l'occasione per approfondire e confrontare la propria esperienza con quella di professionisti esperti del settore alberghiero.

Durante ogni seminario sarà possibile interagire con il relatore e ottenere importanti spunti di riflessione e approfondimenti.

La struttura del ciclo d'incontri non vincola il partecipante: è possibile acquistare l'intero ciclo, un modulo oppure un singolo corso/seminario.

Le nostre metodologie applicano **un metodo di lavoro che punta all'eccellenza** "best practices" il risultato di studi ed esperienze maturate in aziende nazionali e internazionali.

I corsi/seminari sono strutturati per acquisire **competenze immediatamente applicabili** e si caratterizzano per l'estrema praticità e interattività, sono a numero chiuso e ridotto per favorire lo scambio e l'approfondimento fra partecipanti e docenti.

L'originalità del metodo consiste nell'offrire una **proposta formativa personalizzata**, l'indagine conoscitiva che precede ogni corso consente di delineare il profilo dell'aula (esperienze dei partecipanti, background aziendale) e strutturare contenuti, esempi e simulazioni pratiche sulla base delle reali esigenze e dei singoli contesti di provenienza.

Per iscriversi basta compilare il modulo d'iscrizione ed inviarlo via fax allo +39 091 904940 o via e-mail a info@cstm.it con copia della ricevuta di pagamento della quota di partecipazione corrispondente al seminario o ai moduli scelti. Il modulo è scaricabile dal sito www.cstm.it

Per maggiori informazioni puoi scrivere all'indirizzo e-mail: info@cstm.it oppure telefonare al numero diretto della formazione: tel. +39 091 931320 mbl. +39 335 5680744.



CONSULENZA STRATEGICA E FORMAZIONE SPECIALISTICA
E MANAGERIALE PER LO SVILUPPO DEL TURISMO
PUBBLICO E PRIVATO

Denominazione del corso/seminario.

1.4 - CONOSCENZA, CALCOLO ED INTERPRETAZIONE PROFESSIONALE DEGLI INDICI DI GESTIONE DEL SETTORE ALBERGHIERO.

Durata e periodo di svolgimento.

Le giornate di studio sono articolate in **21 ore** di attività didattiche strutturate in aula - tre giorni - con programmazione settimanale nelle giornate di **giovedì, venerdì e sabato**, (dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 18:30) per un totale di **3 incontri** della durata di **7 ore** giornaliere, nel periodo gennaio-marzo di ogni anno.

Indicazione delle caratteristiche del corso/seminario.

Per garantire l'efficienza della gestione aziendale, il management necessita di estrarre degli indici economici e di produttività. Questi dati sono di fondamentale importanza e condizionano sempre gli orientamenti gestionali della struttura alberghiera. Sapere come calcolare questi indici e sapere interpretare il significato dei risultati, diventa assolutamente essenziale per ogni figura professionale coinvolta in attività di direzione alberghiera.

Il corso/seminario permetterà ai partecipanti di acquisire una professionalità tecnica di sicuro spessore nel conoscere, calcolare ed interpretare tutti gli indici di gestione dell'azienda alberghiera evoluta.

Obiettivi del corso/seminario.

- Conoscere gli indici di gestione nel settore alberghiero e turistico.
- Acquisire dimestichezza operativa nel calcolare ed interpretare in modo professionale degli indici.
- Potere eseguire autonomamente un AUDIT di gestione tramite l'interpretazione efficiente dei dati.

Programma del corso/seminario.

Presentazione degli indici di gestione alberghiera:

- Tasso d'occupazione
- Ricavo-medio camera
- Rev-Par
- Rev-pash
- Men-days
- Indici di doppia occupazione
- Nozioni di Marketing-Mix
- Tasso di crescita
- Tasso di deterioramento
- Nozione di Gross-Operating-Profit
- Nozione di Overhead Costs
- Top-down & Bottom-up approach

Il corso/seminario ha un taglio teorico e pratico e prevede illustrazioni di casi concreti di utilizzo degli indici ed esercitazioni pratiche sugli indici di gestione alberghiera.

I partecipanti potranno verificare le conoscenze acquisite tramite esercitazioni riferite al comparto alberghiero.

Quota di partecipazione.

Il costo di partecipazione al corso/seminario è di € 330,00 (Euro trecentotrenta) esente IVA, comprensivo del materiale didattico.



CONSULENZA STRATEGICA E FORMAZIONE SPECIALISTICA
E MANAGERIALE PER LO SVILUPPO DEL TURISMO
PUBBLICO E PRIVATO

Denominazione del corso/seminario.

2.4 - COSTRUIRE IL BUDGET DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA.

Durata e periodo di svolgimento.

Le giornate di studio sono articolate in **21 ore** di attività didattiche strutturate in aula - tre giorni - con programmazione settimanale nelle giornate di **giovedì, venerdì e sabato**, (dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 18:30) per un totale di **3 incontri** della durata di **7 ore** giornaliere, nel periodo gennaio-marzo di ogni anno.

Indicazione delle caratteristiche del corso/seminario.

Il Budget è lo strumento principale di gestione della struttura alberghiera. Predisporre un budget significa definire con cura gli obiettivi, e tradurli in risultati economici, attraverso la corretta interpretazione del contesto ambientale e della sua evoluzione. Tuttocì consente di prevenire alcune problematiche e di responsabilizzare il personale sui risultati attesi. Valutare ex ante la fattibilità finanziaria di un investimento, le possibili conseguenze di un calo dell'occupancy rate o dell'innalzamento dei tassi di interesse, può consentire di trovare la risposta più adeguata alla specifica situazione che si sta prospettando. Il corso/seminario affronta l'argomento in modo completo, offrendo la metodologia da seguire per predisporre il piano economico-finanziario dell'hotel.

Obiettivi del corso/seminario.

- Mettere in grado i partecipanti di redigere il budget di una struttura alberghiera.
- Focalizzare gli aspetti critici nella predisposizione del piano aziendale, considerando anche l'ottica della banca finanziatrice.
- Fornire un esempio di come possa essere utilizzato excel nella redazione del budget.

Programma del corso/seminario.

- Come fissare gli obiettivi: un possibile approccio.
- Costi fissi e costi variabili.
- Il prospetto di budget
- Dal consuntivo al budget: le fasi per la stesura del business plan.
- L'analisi della gestione operativa.
- Il cash flow previsionale e il fabbisogno finanziario.
- Conto economico e stato patrimoniale previsionali.
- Illustrazione di un esempio concreto.

Il corso/seminario ha un taglio teorico e pratico ed è concepito in modo tale da poter essere seguito anche da persone con limitata esperienza in ambito amministrativo-contabile.

Quota di partecipazione.

Il costo di partecipazione al corso/seminario è di € 330,00 (Euro trecentotrenta) esente IVA, comprensivo del materiale didattico.



CONSULENZA STRATEGICA E FORMAZIONE SPECIALISTICA
E MANAGERIALE PER LO SVILUPPO DEL TURISMO
PUBBLICO E PRIVATO

Denominazione del corso/seminario.

3.4 - ADVANCED FRONT OFFICE MANAGEMENT.

Durata e periodo di svolgimento.

Le giornate di studio sono articolate in **21 ore** di attività didattiche strutturate in aula - tre giorni - con programmazione settimanale nelle giornate di **giovedì, venerdì e sabato**, (dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 18:30) per un totale di **3 incontri** della durata di **7 ore** giornaliere, nel periodo gennaio-marzo di ogni anno.

Indicazione delle caratteristiche del corso/seminario.

Le strutture alberghiere si dimenticano molto spesso che il vero motore dell'azienda è il cliente, che dispone di una scelta sempre più ampia e di qualità per organizzare il suo soggiorno.

Con una concorrenza agguerrita, individuare le esigenze dell'ospite, concentrandosi sulle sue aspettative e anticipando le sue richieste, diventa essenziale per fare la differenza.

Per rendere memorabile il soggiorno di un cliente è possibile soltanto attraverso una buona comunicazione e un teamwork solido e professionale. Durante il corso/seminario, i partecipanti acquisiranno tecniche di alto livello professionale per gestire il cliente durante il suo soggiorno e le leve necessarie per creare una cultura del servizio efficiente e di qualità.

Obiettivi del corso/seminario.

- Mettere in grado i partecipanti di redigere il budget di una struttura alberghiera.
- Focalizzare gli aspetti critici nella predisposizione del piano aziendale, considerando anche l'ottica della banca finanziatrice.
- Fornire un esempio di come possa essere utilizzato excel nella redazione del budget.

Programma del corso/seminario.

- L'albergo: a home away from home.
- Il check-in, l'arte del riconoscimento dell'ospite/cliente.
- L'up-sell, la dote per fare produrre di più l'azienda.
- Capire il cliente, anticipare le sue richieste.
- La comunicazione con il cliente e tra i reparti.
- La gestione del complaint.
- La partenza, il nostro saluto.
- L'importanza del recruitment e del training.

La finalità del corso/seminario è quella di porre l'accento sull'attenzione che il cliente/ospite deve necessariamente ricevere durante il suo soggiorno presso l'hotel. Per molte persone che operano all'interno di una azienda alberghiera, le richieste del cliente spesso sono irritanti e fastidiose, ma è dai clienti più esigenti che l'albergo ed il personale possono ricevere i più ampi consensi per raggiungere grandi successi.

Quota di partecipazione.

Il costo di partecipazione al corso/seminario è di € 280,00 (Euro duecentottanta) esente IVA, comprensivo del materiale didattico.



CONSULENZA STRATEGICA E FORMAZIONE SPECIALISTICA
E MANAGERIALE PER LO SVILUPPO DEL TURISMO
PUBBLICO E PRIVATO

Denominazione del corso/seminario.

4.4 - ADVANCED HOTEL E-DISTRIBUTION MANAGEMENT.

Durata e periodo di svolgimento.

Le giornate di studio sono articolate in **21 ore** di attività didattiche strutturate in aula - tre giorni - con programmazione settimanale nelle giornate di **giovedì, venerdì e sabato**, (dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 18:30) per un totale di **3 incontri** della durata di **7 ore** giornaliere, nel periodo gennaio-marzo di ogni anno.

Indicazione delle caratteristiche del corso/seminario.

Attuare una strategia di distribuzione efficiente è una delle condizioni essenziali del successo commerciale di una struttura alberghiera. Essere visibile significa essere sempre in condizione di migliorare il proprio fatturato e di sottrarre fonte di guadagno alla propria concorrenza. Dominare i circuiti di distribuzione è una delle competenze di maggior rilievo richieste oggi dal mercato. La finalità del corso/seminario è la possibilità di sviluppare delle concrete metodologie operative per massimizzare la vendita attraverso i canali elettronici.

Obiettivi del corso/seminario.

- Potere integrare l'approccio strategico alla distribuzione elettronica.
- Sapere ottimizzare la relazione tra la distribuzione e il Marketing & Sales.
- Dominare le ultime opportunità di distribuzione in ottica web 2.0.

Programma del corso/seminario.

- La distribuzione integrata con il Revenue Management, vendite e marketing.
- Flusso di generazione del viaggio: scelta, prenotazione, e servizio post soggiorno.
- Online distribution integrato all'offline distribution.
- Utilizzo strategico della Best Available Rate.
- Strategie avanzate di Pricing-Management
- Promozioni e campagne integrate per ogni canale elettronico.
- Il Booking-Engine come canale principale di vendita integrato alla strategia distributiva.
- I nuovi canali di comunicazione e i nuovi strumenti per la vendita: il mobile-phone.

La finalità del corso/seminario è quella di fornire la pratica operativa ed avvicinarsi ai vari strumenti illustrati durante le dimostrazioni pratiche.

Quota di partecipazione.

Il costo di partecipazione al corso/seminario è di € 280,00 (Euro duecentottanta) esente IVA, comprensivo del materiale didattico.

