



Designing Innovative Tourism Stays

Crediti fotografici: VSGT Maribor, Slovenia

Modulo 5 (Parte 1)

Esperienza degli ospiti - Ospitalità
con il cuore, impatto remoto e
fattibilità



www.epicstays.eu

EPIC STAYS è concesso in licenza
ai sensi della [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i punti di vista espressi sono tuttavia esclusivamente quelli degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi.

Modulo 5 (Parte 1)

Sezione 1

Gestire il percorso dell'ospite -
Prima, durante e dopo il
soggiorno



Modulo5Panoramica

01

Questo modulo esplora come progettare e offrire **un'esperienza ospite che vada oltre il soggiorno stesso**, assicurando che i visitatori si sentano apprezzati, coccolati e desiderosi di tornare. Collega il **percorso dell'ospite, i sistemi operativi e le strategie di crescita a lungo termine** in un unico percorso chiaro per un successo sostenibile.

Il percorso inizia con **Gestire il percorso dell'ospite** - Prima, durante e dopo il soggiorno, dove gli studenti scoprono come creare impressioni positive sin dal primo contatto, pr

frendo
durante il
periodo
successivo alla
partenza
comunicazione
ospiti possono essere

of

s,

.

Risultati di apprendimento

Gestire il percorso del cliente – Prima, durante e dopo il soggiorno

- Scopri come **creare un'esperienza ospite eccellente dall'inizio alla fine**.
- Mappa le fasi del **viaggio dell'ospite** e **individua le opportunità** per migliorare l'esperienza.
- **Applica una comunicazione efficace** prima, durante e dopo il soggiorno per creare fiducia e soddisfazione.
- Utilizza **tocchi personali** per far **sentire gli ospiti benvenuti e apprezzati**.
- Attua strategie che **incoraggino la fedeltà degli ospiti** e le prenotazioni ripetute.



Modulo5Panoramica

Successivamente, il modulo introduce **Strumenti e Sistemi per operazioni efficienti**, evidenziando come soluzioni digitali e automazione convenienti possano ridurre lo stress, far risparmiare tempo e garantire un livello di servizio costante.

Gli studenti vedranno come sistemi efficienti consentano loro di concentrarsi su ciò che conta di più: creare esperienze memorabili per gli ospiti.

02

Risultati di apprendimento

Strumenti e sistemi per un'efficienza Operazioni

- ~~Utilizzare strumenti semplici per **organizzarsi**.~~
- Identifica strumenti convenienti che **semplificano le attività quotidiane di ospitalità**.
- **Automatizza i processi di routine** come le istruzioni per il check-in, i promemoria e le richieste di revisione.
- Organizza le operazioni in modo efficiente **per risparmiare tempo e ridurre lo stress**.
- Bilanciare l'automazione con un servizio personalizzato per mantenere **un'esperienza di alta qualità per gli ospiti**.



Modulo5Panoramica

Infine, gli studenti passano a **Crescere in modo intelligente – 03**

Partnership, Upsell e Pianificazione a lungo termine

, dove esplorano come espandere la propria attività in modi redditizi e significativi. Collaborando con le aziende locali, offrendo servizi a valore aggiunto e pianificando strategicamente il futuro, gli host possono crescere in modo sostenibile contribuendo al contempo alle loro comunità.

Insieme, queste tre sezioni dimostrano che **l'esperienza degli ospiti non riguarda solo una buona ospitalità**, ma anche **operazioni intelligenti**

consentendo a tutte le aziende

a lungo termine

d

Risultati di apprendimento

Crescere in modo intelligente – Partnership, Upsell e pianificazione a lungo termine

- ~~Fai crescere la tua attività in modo sostenibile con mosse intelligenti e partnership locali.~~
- Collabora con le aziende locali per creare partnership che **aggiungano valore per gli ospiti.**
- Progetta **opportunità di upsell** che aumentino i ricavi migliorando al contempo l'esperienza degli ospiti.
- Applica **tecniche di pianificazione a lungo termine** che allineano la crescita aziendale con gli obiettivi personali e l'impatto sulla comunità.



Sezione 1

Gestire il percorso
dell'ospite - Prima,
durante e dopo il
soggiorno





Sezione 1

Gestire il percorso
dell'ospite: prima, durante e
dopo il soggiorno

Panoramica:

Questa sezione ti insegna come creare un'esperienza piacevole e accogliente per i tuoi ospiti, dal momento della prenotazione fino alla partenza.

Imparerai a comunicare in modo chiaro, ad aggiungere tocchi personali che riflettono il tuo stile e la tua location e a gestire le questioni comuni con calma e professionalità. L'obiettivo è far sentire gli ospiti coccolati, il che contribuisce a ottenere recensioni più positive, visite ripetute e raccomandazioni. Concentrandoti su ogni fase del viaggio degli ospiti, potrai instaurare un rapporto di fiducia e creare soggiorni memorabili.

Introduzione - Gestire il percorso dell'ospite: prima, durante e dopo il soggiorno

L'esperienza di ogni ospite inizia dal momento in cui trova il tuo annuncio e continua anche dopo la sua partenza. Un buon percorso dell'ospite è composto da piccoli passi: la prenotazione, l'arrivo, il soggiorno stesso e il follow-up dopo il ritorno a casa. In ogni fase, hai la possibilità di far sentire gli ospiti benvenuti, al sicuro e coccolati.

In questa sezione imparerai come comunicare in modo chiaro, aggiungere tocchi personali che riflettono il tuo stile e la tua zona e risolvere i problemi con calma e professionalità. Imparerai anche semplici modi per ottenere recensioni positive, incoraggiare gli ospiti a tornare e farti raccomandare ad altri. Quando gestisci bene l'intero soggiorno degli ospiti, crei fiducia, regali loro ricordi indimenticabili e fai crescere la tua attività nel tempo.

Fonte: Booking.com Partner Hub – "Offrire esperienze straordinarie agli ospiti"



Esperienza degli ospiti

Fasi del percorso dell'ospite	Ispirazione e ricerca	Prenotazioni	Pianificazione prima dell'arrivo	Check-in	Soggiorno	Check-out	Recensione e post-soggiorno
Motivazioni e punti critici	Elenca i fattori motivazionali dei tuoi ospiti e i punti deboli punti di ogni fase	Elenca i fattori motivazionali e i punti deboli punti di ogni fase	Elenca i fattori motivazionali dei tuoi ospiti e le difficoltà punti di ogni fase	Elenca i fattori motivazionali dei tuoi ospiti e le difficoltà punti di ogni fase	Elenca i fattori motivazionali dei tuoi ospiti e i punti deboli punti a ogni fase	Elenca i fattori motivazionali dei tuoi ospiti e i punti deboli punti di ogni fase	Elenca i fattori motivazionali e i punti deboli dei tuoi ospiti ogni fase
Punti di contatto	Passaparola bocca, social media, inserzioni OTA, influencer	OTA, e-mail, Cliente supporto, il tuo sito web	e-mail, promemoria, cliente supporto	Facilità di accesso, tempestività check-in, Condizioni delle camere, personale (dell'hotel), servizi	qualità del soggiorno, articoli da bagno, Personale (dell'hotel), attività, contatto durante il soggiorno	Personale (dell'hotel), check-out servizi, promemoria via e-mail e	Social , E- promemoria via e-mail, e comunicazione post-soggiorno



Percorso dell'ospite

Fasi del percorso dell'ospite	Ispirazione e ricerca	Prenotazioni	Pianificazione prima dell'arrivo	Check-in	Soggiorno	Check-out	Recensione e post-soggiorno
Azioni	Recensisci il tuo online valutazione, OTA elenchi, social media e post-soggiorno risultati del sondaggio o	Definisci dove inserire l'annuncio, Valuta il tuo e-mail marketing strategia e domande valutazioni di supporto	Rivedi il tuo comunicazioni con ospiti e anticipare frequentemente richiesto domande	Controlla le tue recensioni e verifica se è facile da accedere al tuo hotel. Valuta il tuo comunicazione con gli ospiti.	Esegui un controllo controllo le tue camere, comunicare e il personale. Upsell e migliorare il tuo tecnologia.	Rivedi il check-out processo e post-soggiorno sondaggio risposte.	Analizza il feedback, reed e risposta online recensione e crea un Strategia per rimanere in contatto con gli ospiti dopo il soggiorno.



01

Area di apprendimento chiave

Progettare l'esperienza completa dell'ospite

Essere un ottimo host significa pensare all'intera esperienza dell'ospite, non solo al soggiorno stesso. Gli ospiti iniziano a formarsi un'opinione dal momento in cui vedono il tuo annuncio. Informazioni chiare, messaggi cordiali e un processo di prenotazione fluido contribuiscono a creare un'ottima prima impressione. Al loro arrivo, gli ospiti dovrebbero sentirsi i benvenuti e sapere cosa aspettarsi.

Durante il soggiorno, il comfort e i piccoli dettagli utili possono davvero fare la differenza. Dopo la partenza, un messaggio di follow-up gentile o un ringraziamento possono lasciare un ricordo indelebile. L'intero soggiorno contribuisce a creare fiducia e rende gli ospiti più propensi a tornare. In questa parte imparerai come pianificare con cura ogni fase del soggiorno. Non devi essere perfetto, basta essere coerente, cordiale e premuroso. Un'esperienza ospite ben progettata rende il tuo locale memorabile e le tue recensioni più positive.

Comprendere il percorso dell'ospite: prima, durante e dopo

Cosa fare:

- **Prima del soggiorno:** assicurati che la tua inserzione sia chiara, completa e onesta (foto, posizione, regole della casa, informazioni sul check-in). Invia un messaggio di benvenuto dopo la prenotazione con dettagli pratici e un tono cordiale.
- **Durante il soggiorno:** assicurati che lo spazio sia pulito, confortevole e ben preparato. Offri una breve guida di benvenuto cartacea o digitale con consigli sulla zona e istruzioni sulla casa.
- **Dopo il soggiorno:** invia un messaggio di ringraziamento cortese, chiedi se tutto è andato bene e invita gentilmente l'ospite a lasciare una recensione.

Strumenti e consigli:

- Utilizza piattaforme come Airbnb o il sistema di messaggistica di Booking.com o altri sistemi di gestione delle proprietà per automatizzare i messaggi di benvenuto e di follow-up.
- Crea una breve checklist che copra tutti i punti del percorso dell'ospite.
- Includi una mini timeline "cosa aspettarsi" nell'e-mail di conferma della prenotazione.

Prima dell'arrivo degli ospiti: prenotazione della camera, preparazione della camera e comunicazione prima dell'arrivo

Fai sentire l'ospite **atteso, benvenuto e ben informato** prima ancora del suo arrivo.

	Sì	No
1. Scegli un sistema di gestione della proprietà (PMS) affidabile che ti aiuti con prenotazioni, check-in online, ecc. Esamina attentamente la prenotazione.	☐	☐
2. Accetta e verifica la prenotazione (date, tipo di camera, richieste speciali, prezzo); ricontrolla il nome dell'ospite, la data/ora di arrivo, la durata del soggiorno e il tipo di camera ; verifica se ci sono richieste speciali (ad es. check-in tardivo, camera adatta a chi soffre di allergie, cuscini extra); controlla se l'ospite è un cliente abituale . o VIP e personalizzare il servizio di conseguenza.	☐	☐
3. Assegnare la camera in base alle preferenze o alle richieste dell'ospite; prenotare la camera nel sistema di prenotazione per evitare overbooking o altri errori	☐	☐

Continua nella slide successiva

Fai sentire l'ospite **atteso, benvenuto e ben informato** prima ancora che arrivi.

Sì

No

4. **Se possibile, raccogli ulteriori informazioni sull'ospite** tramite il check-in online o via e-mail prima del soggiorno (indirizzo, data e luogo di nascita, dettagli della carta d'identità e altre informazioni che ti aiutano a rendere il soggiorno del tuo ospite ancora più piacevole) ed evita inutili lungaggini burocratiche/situazioni il giorno dell'arrivo.

☐☐

5. **Invia un messaggio o un'e-mail prima dell'arrivo all'ospite** per fornirgli l'indirizzo esatto, le indicazioni stradali, i tuoi recapiti, **le politiche della struttura** o le regole della casa.

☐☐

ecc. e per fargli sapere che non vedi l'ora che arrivi.

6. **Il giorno dell'arrivo:** assicurati che la camera sia **pulita e ispezionata**;
verifica che i servizi siano riforniti (prodotti da bagno, asciugamani, minibar, ecc.),

☐☐

Controllare che tutti i dispositivi elettronici funzionino (TV, luci, aria condizionata, Wi-Fi).

7. **Lascia un biglietto di benvenuto (con i complimenti) o un regalo di benvenuto** (se applicabile).
Presta attenzione alle informazioni ricevute sugli ospiti, ad esempio: se sono già ospiti abituali, le loro date di compleanno, intolleranze alimentari, ecc.

☐☐

Esempio: PMS - Sistema di gestione della proprietà

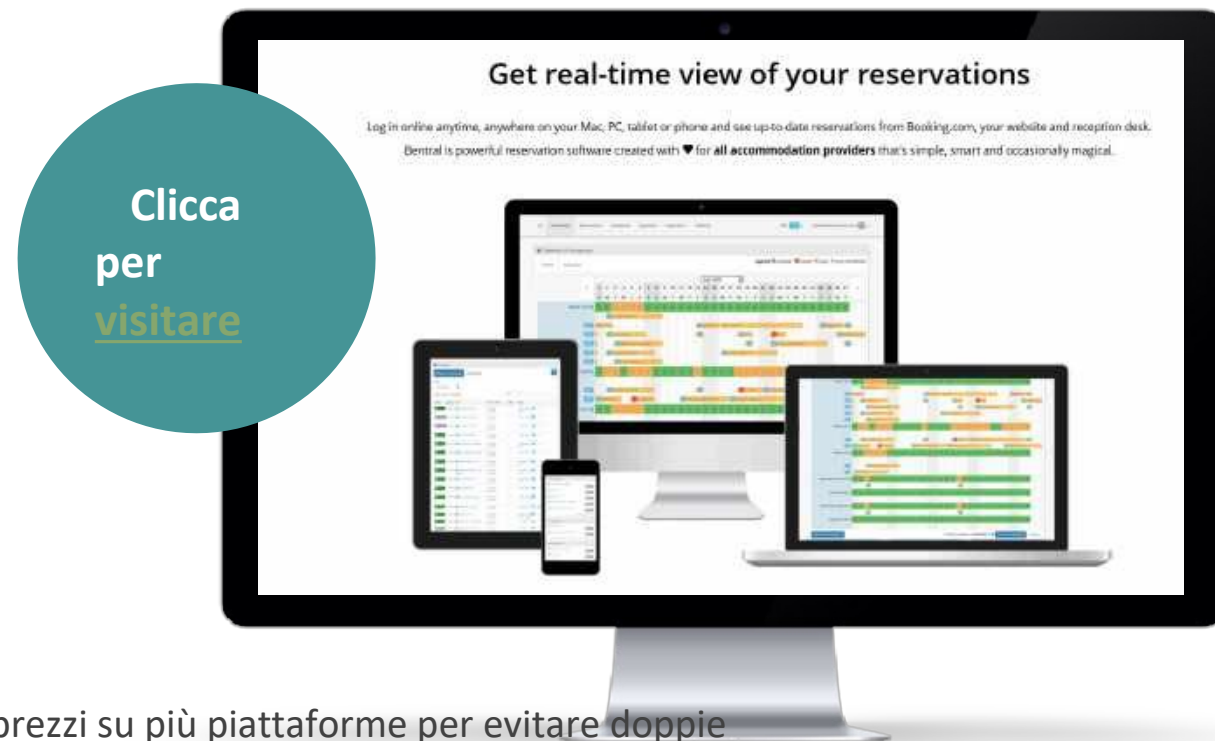
Bentral è una piattaforma software di gestione immobiliare progettata per gli host di affitti a breve termine, gestori di proprietà e aziende di affitti per le vacanze.

Caratteristiche principali di Bental:

- **Gestione dei canali:** sincronizza prenotazioni, disponibilità e prezzi su più piattaforme per evitare doppie prenotazioni.
- **Gestione delle prenotazioni:** calendario centralizzato e sistema di prenotazione.
- **Comunicazione con gli ospiti:** messaggi automatici e strumenti di gestione degli ospiti.
- **Elaborazione dei pagamenti:** integrazione con gateway di pagamento per facilitare la riscossione.
- **Reportistica e analisi:** approfondimenti su tendenze di prenotazione, ricavi e occupazione.

[Sito web Bental.](#)

[Video YouTube - Bental](#)

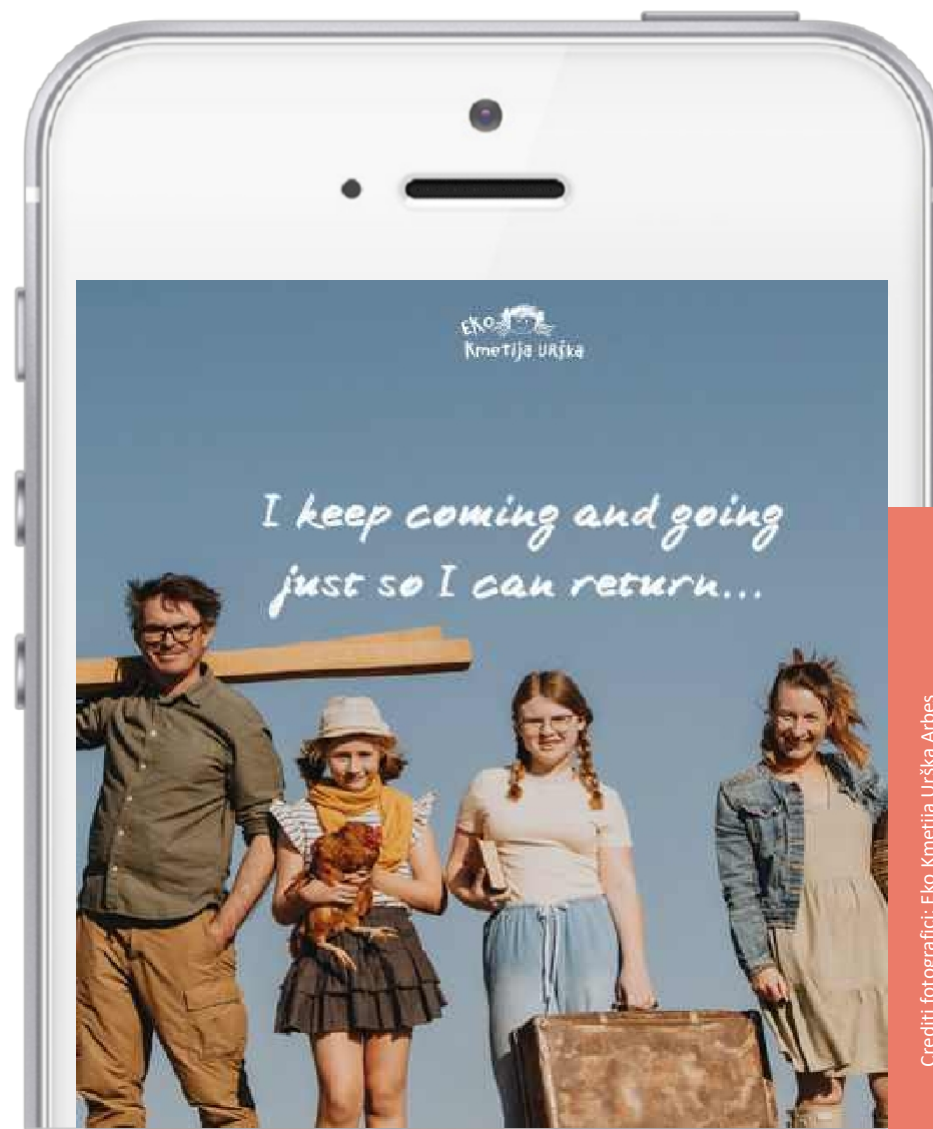


Esempio:

EKO kmetija Urška

Assicurati che il tuo listino prezzi sia chiaro e trasparente.

[Listino prezzi - Agriturismo Urška](#)



Crediti fotografici: EKO kmetija Urška Arbes

Gentile signor Novak,

Grazie per aver scelto di soggiornare presso la nostra **fattoria turistica a conduzione familiare**. La sua prenotazione è confermata e abbiamo preparato un soggiorno accogliente appositamente per lei.

- **Check-in:** venerdì 14 giugno, dalle ore 15:00
- **Check-out:** lunedì 17 giugno entro le ore 11:00
- **Camera:** camera familiare con vista sul giardino e balcone (trattamento di mezza pensione per 3 ospiti)
- **Posizione e indicazioni:** Agriturismo familiare, Hidden road 25, 2000 Maribor, Slovenia - [link Google Maps]. Il navigatore vi condurrà direttamente al parcheggio davanti alla nostra casa, dove vi aspetteremo al vostro arrivo. Vi preghiamo di comunicarci l'orario di arrivo.

Se avete bisogno di ulteriore assistenza, non esitate a contattarci al numero 00386 41 000 000. Non vediamo l'ora di darvi il benvenuto nella nostra fattoria turistica a conduzione familiare! Vi aspettano prelibatezze fatte in casa, un letto caldo e una vacanza all'insegna della tranquillità.

Cordiali saluti, Tanja e Luka



Tel: [inserire]



Email: [inserire]



Sito web: [inserire]

File allegati:

- politiche immobiliari o regole della casa
- possibilità di attività aggiuntive nella destinazione, offerte aggiuntive, ecc.

Comprendere il percorso dell'ospite:

Lista di controllo "Durante il soggiorno"

Offri un servizio cordiale, attento e personalizzato che faccia sentire gli ospiti a casa, al sicuro e coccolati, non solo ospitati.

	Sì	No
1. Accogli i tuoi ospiti calorosamente e dai loro il benvenuto nella tua regione e nella tua struttura ricettiva	☐	☐
2. Conferma la prenotazione (periodo di soggiorno, richieste speciali, pagamento ecc.) e verifica l'identità.	☐	☐
3. Informare gli ospiti sugli orari della colazione e degli altri pasti, se inclusi, sull'accesso Wi-Fi, sui servizi offerti dalla struttura (piscina, attività all'aperto, laboratori, ecc.) e sui consigli locali .	☐	☐
4. Aiutateli senza aspettare che vi chiedano : "Avete in programma di esplorare la zona oggi? Sarei felice di suggerirvi qualcosa di unico!".	☐	☐
5. Assicuratevi che le informazioni fornite siano verificate e che i consigli siano credibili, poiché questo è l'unico modo per costruire una fiducia reciproca , che porta a una maggiore soddisfazione degli ospiti e aumenta il potenziale di rivisitazione.	☐	☐

Continua nella slide successiva

Offri un servizio cordiale, attento e personalizzato che faccia sentire gli ospiti a casa, al sicuro e coccolati, non solo ospitati.

	Sì	No
6. Offrire assistenza con i bagagli o indicazioni per raggiungere la camera, garantire la pulizia quotidiana della camera (se applicabile).	☐	☐
7. Salutare gli ospiti per nome quando possibile, rispondere prontamente alle loro richieste o reclami , se un ospite è solo e disponibile alla conversare, mostrare interesse per il suo benessere con semplici domande come <i>"Si sta godendo il soggiorno da noi? C'è qualcosa che possiamo fare per aiutarla?"</i>	☐	☐
8. Se l'ospite festeggia un compleanno, una luna di miele o un evento speciale, lasciare un piccolo regalo o dei fiori con un biglietto scritto a mano nella sua camera con un messaggio del tipo "Buon anniversario da [nome del team e della struttura]. Vi auguriamo un soggiorno meraviglioso" ecc.	☐	☐
9. Siate presenti, cordiali e proattivi quando incontrate gli ospiti nelle aree comuni, chiedete loro come si trovano e se hanno bisogno di ulteriore assistenza.	☐	☐

Soddisfazione degli ospiti

Risoluzione dei problemi degli ospiti

Descrizione

Risolvere i problemi degli ospiti non significa solo risolvere un problema, ma è un'opportunità fondamentale per rafforzare i valori del marchio, aumentare la fedeltà e migliorare le prestazioni complessive. Sii cordiale e proattivo quando incontri gli ospiti nelle aree comuni, chiedi loro come si trovano e se hanno bisogno di ulteriore assistenza.

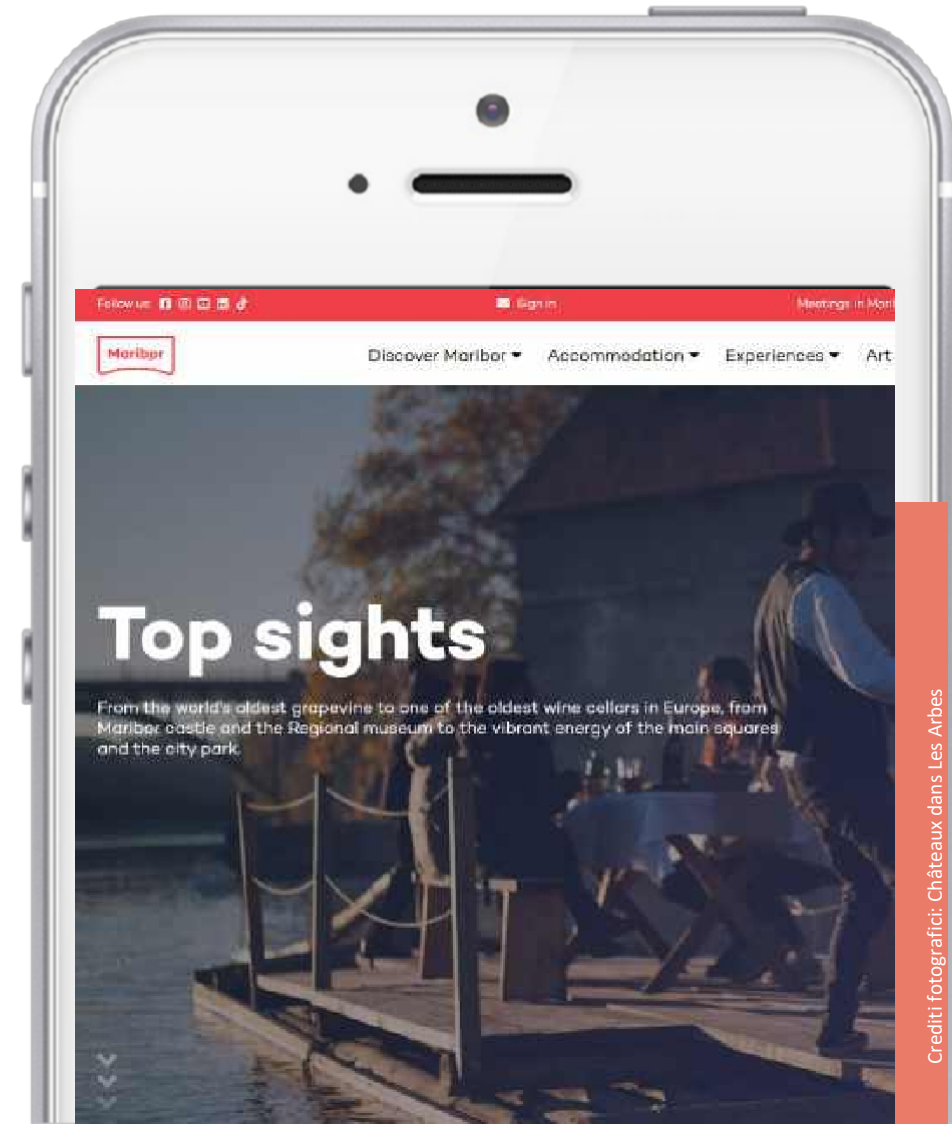
Clicca per
guardare
il video



Esempio: suggerisci qualcosa di unico

Maribor:

- Dalla **vite più antica del mondo** a una delle cantine più antiche d'Europa, dal castello di Maribor e dal museo regionale alla vivace energia delle piazze principali e del parco cittadino.
- Le principali attrazioni di Maribor



Comprendere il percorso dell'ospite: lista di controllo "Dopo il soggiorno"

Lascia agli ospiti un'impressione finale positiva, assicurati che si siano sentiti coccolati e invitali a tornare o a lasciare una recensione.

- | | Sì | No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Chiedete come è andato il soggiorno , ascoltate e rispondete in modo professionale. Chiedete con sincero interesse e ascoltate attentamente la risposta. Se un ospite esprime qualche preoccupazione , rispondete con empatia: "Mi dispiace molto. Grazie per avercelo fatto sapere. Apprezziamo il vostro feedback perché è l'unico modo per migliorare i nostri servizi". Offrite un piccolo omaggio (sconto, biglietto di scuse, omaggio caffè) se appropriato. | ☐ | ☐ |
| 2. Confermare eventuali costi aggiuntivi (extra) quali minibar, servizio in camera ecc. e fornire la fattura finale. | ☐ | ☐ |
| 3. Invita l'ospite a lasciare una recensione o un feedback : "Se ti è piaciuto il tuo soggiorno, ti saremmo davvero grati se potessi lasciare una breve recensione online: aiuterà anche altri a trovarci". Non esercitare mai pressioni sull'ospite. Sii gentile e fai capire che è facoltativo. | ☐ | ☐ |

Continua nella slide successiva

Comprendere il percorso dell'ospite: lista di controllo "Dopo il soggiorno"

Lascia agli ospiti un'impressione finale positiva, assicurati che si siano sentiti coccolati e invitali a tornare o a lasciare una recensione.

	Sì	No
4. Offritevi di organizzare il trasporto o di aiutare con i bagagli.	☐	☐
5. Registra le note degli ospiti per soggiorni futuri, come occasioni speciali, preferenze/antipatie nel profilo dell'ospite. Registra eventuali feedback o problemi	☐	☐
per un miglioramento continuo.		
6. Invia un'e-mail o un messaggio di ringraziamento dopo il check-out.	☐	☐



Come rendere ogni fase facile e accogliente

Cosa fare:

- **Rendi il check-in agevole:** offri il check-in automatico, se possibile (cassetta di sicurezza per le chiavi, serratura intelligente), e invia istruzioni dettagliate.
- **Preparare un biglietto di benvenuto semplice e cordiale** o un piccolo snack/bevanda locale come gesto di cortesia.
- **Fornire una segnaletica chiara** (ad esempio codice Wi-Fi, istruzioni per lo smaltimento dei rifiuti, guida al riscaldamento) all'interno della proprietà.

Crediti fotografici: The Birdbox, Donegal Treehouse, Irlanda



Strumenti e suggerimenti:

- Utilizza Canva per progettare un foglio di benvenuto stampabile con le informazioni principali.
- Utilizza codici QR collegati a guide online (PDF, Google Drive o Linktree).
- Se possibile, fornite le istruzioni nella lingua o nelle lingue degli ospiti: Google Translate può esservi d'aiuto.

Check-in personale

	Sì	No
1. Siate pronti all'orario di arrivo concordato	☐	☐
2. Sorridi calorosamente e usa il nome dell'ospite: "Benvenuti, signori Novak! Siamo molto felici di avervi qui".	☐	☐
3. Effettua il check-in personale e recupera ulteriori informazioni sugli ospiti che ti aiuteranno a rendere il loro soggiorno ancora più piacevole.	☐	☐
4. Mostra loro le aree comuni, la sala colazioni, il giardino, la lounge, l'area benessere, ecc.	☐	☐
5. Spiega chiaramente eventuali codici di accesso, chiavi o serrature.	☐	☐
6. Accompagnali nella loro camera e mostra loro: interruttori della luce, riscaldamento/aria condizionata, informazioni sul Wi-Fi, configurazione del bagno ed eventuali attrezzature speciali.	☐	☐
	☐	☐

Continua nella slide successiva

Check-in personale

Sì

No

7. **Offri il tuo servizio se c'è bisogno di qualcosa, dicendo:** "Se desiderate cuscini extra o qualsiasi altra cosa, fatecelo sapere". Offri un piccolo gesto di benvenuto in camera (come acqua, succo di frutta, vino, snack fatti in casa o locali) e includi alcuni
tocco stagionale (ad esempio fiori in primavera, tè caldo in inverno).
8. **Fornite una guida di benvenuto, se possibile,** includendo consigli personali
(il vostro bar preferito, un gioiellino nascosto nelle vicinanze, ecc.).
9. **Augurate un piacevole soggiorno e offrite la possibilità di un futuro soggiorno** con "Vi auguriamo un soggiorno confortevole e piacevole. Se avete bisogno di qualcosa, non esitate a contattarci".

☐☐☐☐☐☐

Check-in automatico

Assicurati che gli ospiti possano **accedere** alla tua struttura **in modo sicuro, facile e indipendente** e che si sentano assistiti anche senza interagire di persona.

- | | Sì | No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Scegli un sistema di gestione della proprietà (PMS) affidabile che ti aiuti con le prenotazioni, il check-in online, ecc. | ☐ | ☐ |
| <hr/> | | |
| 2. Comunica chiaramente le istruzioni per il check-in e invia agli ospiti istruzioni dettagliate almeno 24 ore prima dell'arrivo, fornendo anche l'indirizzo esatto, le indicazioni stradali, i tuoi recapiti, le politiche della struttura o le regole della casa, ecc. e facendo loro sapere che non vedi l'ora di ospitarli. | ☐ | ☐ |



Continua nella slide successiva

Check-in automatico

Assicurati che gli ospiti possano **accedere** alla tua struttura **in modo sicuro, facile e indipendente** e che si sentano assistiti anche senza interagire faccia a faccia.

3. Includi:

- tipo e posizione del sistema di accesso (ad esempio, "La cassetta di sicurezza nera si trova sul palo sinistro del cancello")
- codice di accesso e ora di attivazione (ad esempio, "Il codice 5932 è attivo dalle 15:00")
- numero della camera e piano, informazioni sul Wi-Fi, numero di telefono di emergenza (per assistenza all'arrivo), regole della casa, opzioni di parcheggio, ecc.
- aggiungi foto o un breve **video guida**
- utilizza il sistema di messaggistica sicuro della piattaforma di prenotazione (Airbnb, Booking.com) o invia un'e-mail

Sì

☐

No

☐

Continua nella slide successiva

Check-in autonomo

Assicuratevi che gli ospiti possano **accedere** alla vostra struttura **in modo sicuro, facile e indipendente**, sentendosi assistiti anche senza interazione faccia a faccia.

Sì

No

4. **Prova tu stesso il sistema** (se il codice funziona, la cassetta di sicurezza si apre facilmente, le porte si chiudono e si bloccano correttamente, gli ospiti possono raggiungere la struttura dal parcheggio, dall'ascensore, dalle scale, ecc.) e segui le stesse istruzioni che riceveranno gli ospiti, provando a effettuare il check-in come se fossi uno di loro.

☐☐

5. **Prepara la struttura per un arrivo senza intoppi e lascia le luci accese** se gli ospiti potrebbero arrivare dopo il tramonto, metti un **cartello di benvenuto** con il nome dell'ospite nella stanza (facoltativo ma personale) ecc.

☐☐

6. **Rimani disponibile al telefono**, fai sapere agli ospiti che possono **chiamarti, mandarti un SMS o un messaggio** in qualsiasi momento durante il check-in.

☐☐

Continua nella slide successiva

Check-in autonomo

Assicuratevi che gli ospiti possano **accedere** alla vostra struttura **in modo sicuro, facile e indipendente**, sentendosi assistiti anche senza interazione faccia a faccia.

Sì

No

7. Prepara un piano di riserva in caso di malfunzionamento del sistema (codice non funzionante, ospite che non riesce a trovare la cassetta di sicurezza), sii pronto a guidarli attraverso il processo per telefono, offri un metodo di ingresso alternativo (ad esempio, consegna la chiave tramite un vicino o una cassetta di sicurezza) o, come ultima risorsa, recati personalmente sul posto.

☐☐

8. ~~Invia un messaggio di "benvenuto" poco dopo il check-in~~

☐☐

9. **Consigli per la sicurezza:** cambia i **codici PIN** dopo ogni soggiorno (le serrature intelligenti possono automatizzare questa operazione), non scrivere mai il codice di accesso **sull'annuncio pubblico dell'immobile**, assicurati che i **punti di accesso siano ben illuminati e chiaramente segnalati**, tieni una **chiave di riserva** a portata di mano in caso di guasti tecnici, ma in un luogo sicuro.

☐☐

Gentile signor Marko,

siamo lieti di darle il benvenuto nella tenuta Family, Hidden road 25, 2000 Maribor, Slovenia - [link Google Maps], dove abbiamo già preparato per lei l'**appartamento n. 2**.

Di seguito trova le informazioni per l'accesso:

- **Accesso al parcheggio:** componga il numero **00386 40 000 00X** dal suo cellulare. Chiamando questo numero si sbloccherà il cancello d'ingresso principale. Se la tastiera non risponde, attenda qualche istante e riprovi.
- **Reception:** non è necessario recarsi alla reception all'arrivo. Tutte le formalità sono state espletate in anticipo (pagamento e check-in online).
- **Codice di accesso all'appartamento:** 52426. Questo codice vi consentirà di accedere **all'appartamento n. 2** (piano terra).

Se avete bisogno di ulteriore assistenza, non esitate a contattarci al numero 00386 41 000 000. Non vediamo l'ora di darvi il benvenuto nella nostra tenuta di famiglia!

Cordiali saluti, Tanja e Luka



Tel: [inserire]



E-mail: [inserire]



Sito web: [inserire]

File allegati:

- politiche immobiliari o regole della casa
- possibilità di attività aggiuntive nella località di destinazione, offerte aggiuntive, ecc.

Caso di studio

illage e,



Il primo glamping galleggiante in Slovenia

Informazioni per accedere al tuo appartamento

Check-in autonomo in una delle ville utilizzando il sistema di gestione immobiliare (PMS) Bentral nella tenuta vinicola PIKOL Lake Village



Esempio: Impressioni indelebili

Cosa fare:

- **Sii coerente:** mantieni le promesse fatte nella tua inserzione.
- **Dimostra che ci tieni rispondendo rapidamente** ai messaggi degli ospiti, anche solo per dire: "Controllerò e ti farò sapere".
- **Personalizza il tuo approccio:** menziona il loro nome, fai riferimento al motivo del loro viaggio, se lo conosci, oppure offri un suggerimento personalizzato (ad esempio, un bar vegano nelle vicinanze se hanno chiesto informazioni sul cibo).

Strumenti e suggerimenti:

- Utilizza modelli di messaggi con spazio per personalizzarli (*ad esempio: "Ciao [Nome], ti auguro un soggiorno fantastico a Maribor: oggi il tempo sembra perfetto per esplorare la città!"*).
- Chiedi un feedback sincero e agisci di conseguenza per dimostrare il miglioramento.
- Tieni un piccolo libro degli ospiti o una scheda per i feedback in loco.

Costruire fiducia e impressioni durature

Comunicazione rapida e attenta:

Sara risponde a tutti i messaggi degli ospiti entro un'ora. Se non ha una risposta immediata, risponde con:

"Caro James, ottima domanda: controllerò e ti risponderò entro un'ora".

Questo crea fiducia e rassicura
ospiti che le loro esigenze sono importanti



Costruire fiducia e lasciare un ricordo indelebile

"Ciao Lena e Marco, congratulazioni! Ho lasciato una bottiglietta di spumante per voi in frigo. Godetevi il vostro soggiorno a Maribor!"

Tocchi personalizzati:

Quando Sara vede che un ospite ha prenotato l'appartamento per la luna di miele, scrive:



Costruire fiducia e lasciare un ricordo indelebile

*"C'è un ottimo caffè vegano
chiamato 'Rustika' a soli 5 minuti
a piedi. Ve l'ho segnato sulla
mappa."*

Tocchi personalizzati:

Per una viaggiatrice vegana che ha
chiesto informazioni sulle opzioni
alimentari, aggiunge:



Caso di studio

Weiss Tourist Farm,
Slovenia

Clicca
per
visitar
e



Come lo applica la fattoria turistica Weiss

- **Essere coerenti** Il loro sito web promette cibo fatto in casa, atmosfera autentica e arredamento tradizionale: esattamente ciò che gli ospiti ricevono costantemente, secondo le recensioni.
- **Dimostra interesse** Maja e Roman sono apprezzati per le loro risposte rapide, la meticolosa attenzione ai dettagli e l'assistenza proattiva nelle attività locali.
- **Personalizza** il servizio Accolgono gli ospiti per nome, preparano ogni giorno colazioni personalizzate e consigliano percorsi in bicicletta o gite di un giorno in base agli interessi.
- **Strumenti e feedback** - Incoraggiano il feedback attraverso recensioni e interazioni personali. Ogni dettaglio, come le opzioni della sauna, la pulizia delle camere e la comunicazione reattiva, viene perfezionato grazie ai suggerimenti degli ospiti.

Fonti.

[Booking.com](https://www.booking.com) - [Turistična kmetija Weiss](https://www.turisticka-kmetija-weiss.si)

Stabilire una comunicazione chiara e tempestiva

Una buona comunicazione è uno degli aspetti più importanti dell'attività di hosting. Non è necessario scrivere lunghe e-mail: basta fornire le informazioni giuste al momento giusto. Strumenti come i modelli di messaggio o le risposte programmate possono farti risparmiare tempo.

In questa parte vedremo alcuni consigli e strumenti per mantenere una comunicazione fluida. Messaggi chiari portano a meno domande, soggiorni migliori e ospiti più soddisfatti.



"La cosa più importante nella comunicazione è ascoltare ciò che non viene detto." —

Peter Drucker

Questa citazione sottolinea il potere dei segnali digitali e non verbali, come le conversazioni via e-mail, il linguaggio del corpo, le espressioni facciali e il tono di voce, nell'affrontare efficacemente i problemi e comprendere le domande, spesso più delle sole parole.

66



Crediti fotografici: Amsterdam, Barca, Paesi Bassi

E-mail di conferma della prenotazione - Definire le aspettative

Includi alcuni dei seguenti esempi nella tua conferma di prenotazione. Aiuta a definire le aspettative e a migliorare l'esperienza degli ospiti prima, durante e dopo il loro soggiorno.



Prima del soggiorno:

- **Prenotazione confermata:** abbiamo riservato il tuo posto, preparati a vivere una fantastica esperienza.
- **Check-in:** [Ora, ad esempio, 15:00] - I dettagli per il check-in autonomo ti saranno inviati via e-mail o SMS.
- **3 giorni prima dell'arrivo:** riceverai le istruzioni per il check-in e ulteriori dettagli.
- **1 giorno prima:** un promemoria con indicazioni stradali, informazioni sul parcheggio e consigli sulla zona.

Durante il soggiorno

- **Assistenza durante il soggiorno:** hai bisogno di qualcosa? Contattaci in qualsiasi momento tramite [e-mail] o [numero di telefono]
- **Consigli locali:** esplora le guide curate e i vantaggi esclusivi per gli ospiti.

E-mail di conferma della prenotazione - Definisci le aspettative

Includi alcuni dei seguenti esempi nella conferma della prenotazione. Aiuterà a definire le aspettative e a migliorare l'esperienza degli ospiti prima, durante e dopo il soggiorno.

Dopo il soggiorno

- **Check-out:** [Ora, ad esempio, 11:00] - Basta chiudere a chiave e andare.
- **Ringraziamenti e richiesta di feedback:** ti invieremo un breve sondaggio per sapere come ti sei trovato.
- **Vantaggi fedeltà:** gli ospiti che tornano ricevono uno sconto del [X]% sui soggiorni futuri.





Esercizio pratico: mappatura del percorso dell'ospite

Descrizione del compito:

Elenca le seguenti azioni nell'ordine corretto lungo il percorso dell'ospite (prima del soggiorno, durante il soggiorno, dopo il soggiorno). Inserisci i numeri consecutivi (da 1 a 6) nei riquadri.

- ☐ Inviare le istruzioni per il check-in
- ☐ Ringraziare l'ospite per il soggiorno
- ☐ Fornire un cesto di benvenuto
- ☐ Richiedi una recensione
- ☐ Conferma la prenotazione
- ☐ Offri consigli locali

Strumenti semplici per risparmiare tempo e mantenere un approccio professionale

Cosa fare:

- **Scrivi e salva** modelli **di messaggi brevi** per situazioni comuni (prenotazioni, indicazioni stradali, regole della casa, promemoria per il check-out).
- **Automatizza ciò che ha senso**: istruzioni per il check-in, biglietti di ringraziamento, richieste di recensioni.
- **Mantieni sempre un tono amichevole**, disponibile e chiaro, né troppo formale né troppo informale.

Strumenti e consigli:

- Fogli Google: semplice strumento di monitoraggio delle attività per i messaggi inviati.
- Risposte automatiche o messaggi programmati su Airbnb/Booking.com.
- Utilizza strumenti come Notion o Trello per archiviare testi standard o domande frequenti.



Gestire domande e problemi attraverso la comunicazione

Comunicazione verbale

Cosa fare:

- **Rispondi rapidamente:** anche un breve "Sto verificando" contribuisce a creare fiducia.
- **Mantieni la calma e sii cortese** se gli ospiti sono arrabbiati o confusi.
- **Poni domande di approfondimento chiare** per comprendere appieno il problema prima di rispondere con una soluzione.

Strumenti e suggerimenti:

- **Usare un linguaggio rassicurante:** "Grazie per avermelo segnalato", "Capisco che possa essere frustrante", "Troviamo una soluzione".
- **Tieni traccia delle domande o dei problemi passati** per migliorare le informazioni che condividerai in futuro.
- **Stabilisci dei limiti di comunicazione** (ad esempio, "Di solito rispondo tra le 8:00 e le 20:00") e includili nella guida per gli ospiti.



Gestire domande e problemi attraverso la comunicazione

Comunicazione non verbale

Linguaggio del corpo positivo

- Mantenete una postura aperta (evitate di incrociare le braccia)
- Sorridi in modo naturale e mantieni un contatto visivo appropriato
- Annuisci di tanto in tanto per mostrare comprensione

Gesti e movimenti

- Usa gesti calmi e lenti per spiegare indicazioni o mostrare qualcosa
- Evita movimenti improvvisi o eccessivamente espressivi che potrebbero confondere o allarmare l'ospite

Espressioni facciali

- Mantenete un'espressione amichevole e calma
- Evita di aggrottare le sopracciglia o di sembrare distratto

Spazio personale

- Rispetta la zona di comfort dell'ospite
- Evita di stare troppo vicino a meno che non sia necessario

Tono e atteggiamento

- Il tuo atteggiamento traspare dalla postura e dalle espressioni facciali, anche senza parole
- Rimanete disponibili e attenti



Esercizio pratico: Esercizio: Crea il tuo kit di strumenti di comunicazione per l'ospitalità

Sei il gestore di una piccola pensione rurale. Per organizzarti al meglio e risparmiare tempo, devi creare un semplice sistema di comunicazione utilizzando gli strumenti digitali menzionati nella diapositiva.

Fase 1: Modelli

Scrivi tre modelli di messaggi brevi che useresti nelle tue operazioni quotidiane:

1. Messaggio di conferma della prenotazione
2. Istruzioni per il check-in
3. Ringraziamento e richiesta di recensione

Suggerimento: mantieni un tono cordiale, disponibile e chiaro (né troppo formale né troppo informale)



Esercizio pratico: Esercizio: Crea il tuo kit di strumenti di comunicazione per gli host

Descrizione del compito:

Sei il proprietario di una piccola pensione rurale. Per organizzarti al meglio e risparmiare tempo, devi creare un semplice sistema di comunicazione utilizzando gli strumenti digitali menzionati nella diapositiva.

Fase 2: Organizza i tuoi strumenti

Scegli due strumenti dall'elenco sottostante e spiega come li useresti per gestire la comunicazione:

Strumento	Esempio di utilizzo
Fogli Google	Monitoraggio dei messaggi ricevuti dagli ospiti
Trello o Notion	Archiviazione di modelli di messaggi o risposte alle domande frequenti
Airbnb/Booking Risposte automatiche	Pianificazione delle richieste di recensioni e dei messaggi di check-in

Suggerimento: mantieni un tono cordiale, disponibile e chiaro (né troppo formale né troppo informale).



Esercizio pratico: Esercizio: Crea il tuo kit di strumenti di comunicazione per gli host

Sei il proprietario di una piccola pensione rurale. Per organizzarti al meglio e risparmiare tempo, devi creare un semplice sistema di comunicazione utilizzando gli strumenti digitali menzionati nella diapositiva.

Fase 3: Riflessione

Rispondi brevemente:

1. Quali sono i vantaggi dell'automazione di alcune di queste attività?
2. Quali sono i rischi se l'automazione non viene eseguita correttamente?

03

Area di apprendimento chiave

Aggiungere tocchi personali

Un piccolo tocco personale può fare una grande differenza. Gli ospiti spesso ricordano cose come un biglietto scritto a mano, un consiglio su dove mangiare o un piccolo regalo di benvenuto. Questi dettagli aiutano a mostrare la tua personalità e ciò che rende speciale il tuo alloggio. Inoltre, aiutano gli ospiti a sentirsi come se stessero soggiornando in un posto unico, non in una stanza qualsiasi. Non è necessario spendere molto: bastano piccoli gesti semplici e premurosi. Anche solo usare il nome dell'ospite o consigliargli la tua passeggiata preferita nelle vicinanze può farlo sorridere.

In questa parte imparerai come aggiungere questi extra in modo adeguato al tuo tempo e al tuo budget. I tocchi personali possono riflettere la tua zona, i tuoi valori o il tuo stile. Aiutano gli ospiti a entrare in contatto con te e con l'esperienza locale. Questo legame è spesso ciò che trasforma un soggiorno in un ricordo.



Esempio: tocchi personali per le vacanze

Durante una conversazione telefonica, un ospite menziona che lui e sua moglie festeggeranno il loro anniversario di matrimonio durante la vacanza. Prendi nota di questa informazione e scopri di più durante il soggiorno facendo conversazione in modo informale e sorprendendoli nel giorno dell'anniversario.

Se si tratta di ospiti abituali con cui hai già instaurato un rapporto personale, puoi anche seguirli sui social media. Se ospiti persone di un'altra religione durante le loro vacanze, sorprendile con un piccolo gesto (come una torta in camera) per dimostrare loro che ci tieni.



Crediti fotografici: Gregor Jamnik

Perché i piccoli dettagli sono importanti per gli ospiti

Cosa fare:

- **Gli ospiti ricordano le sensazioni**, non solo l'arredamento.
- **Un biglietto scritto a mano**, un dolcetto locale o dei fiori freschi possono rendere lo spazio più accogliente e caloroso.
- **I tocchi personali** creano un legame emotivo, che porta a un miglioramento recensioni e visite ripetute.
- **Mostrate agli ospiti** che sono più di una semplice prenotazione.

Strumenti e consigli:

- Utilizza carta riciclata o piccole cartoline locali per i biglietti.
- Aggiungi una frase locale (ad esempio, "Dobrodošli!" o "Benvenuti a Maribor!").
- Tenete un cestino con piccoli prodotti stagionali articoli — tisane, recensioni e visite ripetute

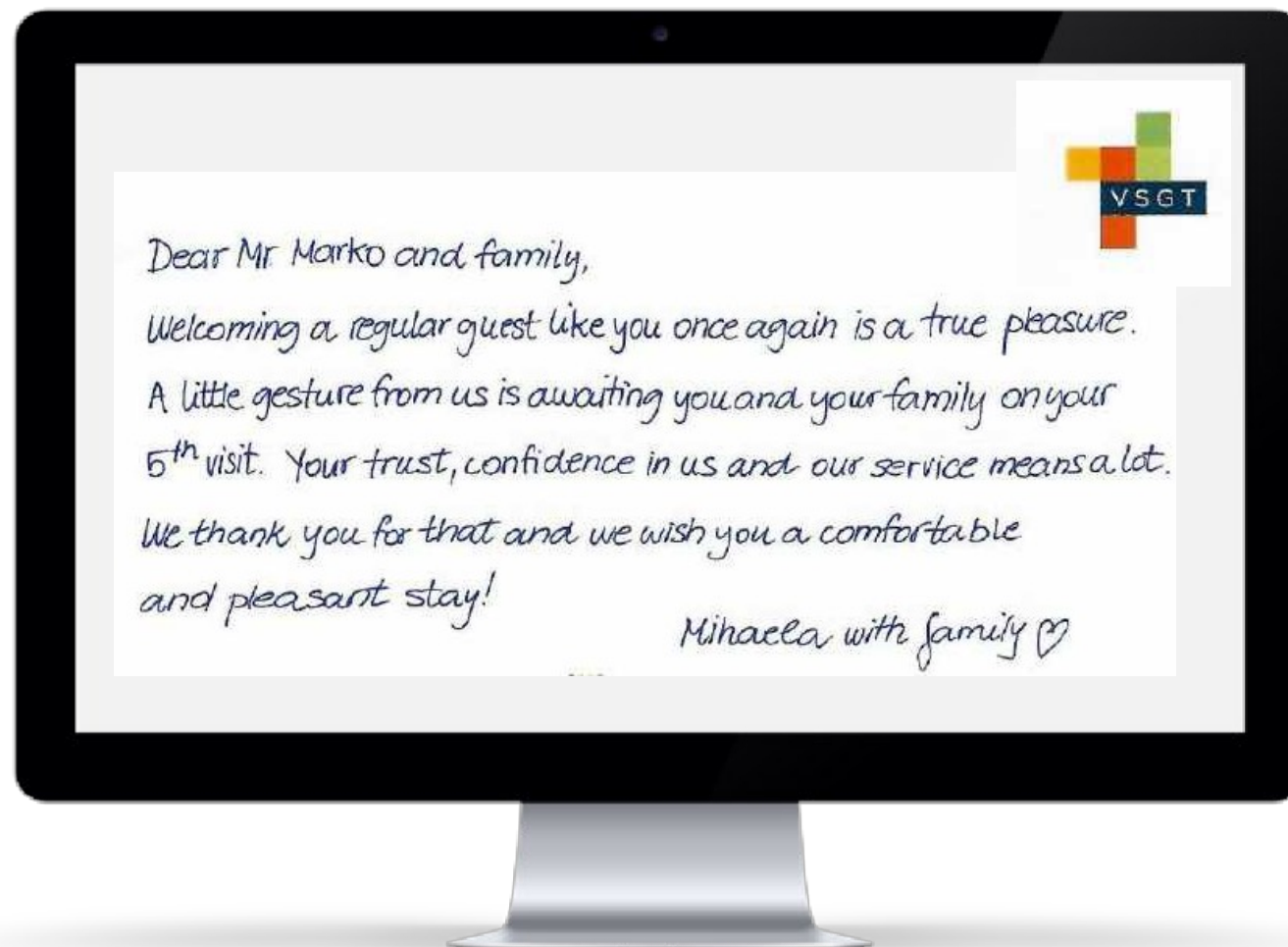
marmellata o frutta secca della regione.



Esempio: Con i complimenti per gli ospiti abituali

Un biglietto scritto a mano esprimerà ulteriormente la vostra sincerità e gratitudine per la visita ripetuta.

Aggiungete alla vostra dedica un pensiero che viene dal cuore, che può essere consumato o conservato come ricordo.



"Idee semplici per tocchi personali che non costano molto"

Cosa fare:

- **Lascia un breve elenco** dei tuoi caffè, mercati o passeggiate preferiti nelle vicinanze.
- **Usa i profumi:** sacchetti di lavanda, agrumi freschi in cucina o miscele di erbe rilassanti.
- **Offri una borsa della spesa riutilizzabile** o un ombrello a disposizione degli ospiti.
- **Festeggia i momenti speciali:** chiedi se stanno festeggiando qualcosa e lascia un biglietto o un piccolo regalo.

Strumenti e consigli:

- Crea un semplice biglietto di benvenuto riutilizzabile utilizzando Canva.
- Codice QR che rimanda alla tua mappa Google personale con consigli.
- Utilizza modelli di messaggi per gli ospiti che includono un caloroso benvenuto in base alla stagione o alle festività.



"Rendi il tuo posto speciale e memorabile"

Cosa fare:

- **Aggiungi piccoli oggetti che riflettono la tua regione:** artigianato locale, piante o foto storiche.
- **Includi un libro degli ospiti** in cui i visitatori possono lasciare commenti, disegni o consigli di viaggio.
- **Personalizza in base a chi viene** (ad esempio, famiglie con bambini → pagine da colorare e pastelli, viaggiatori d'affari → quaderno e penna).
- **Condividi una breve storia** sullo spazio o sul tuo percorso come host.

Strumenti e consigli:

- Tieni una cartella o un libretto con le storie degli ospiti, gli eventi locali e piccole sorprese.
- •Utilizza un biglietto di benvenuto con il tuo marchio o stampabile con il tuo nome/logo di ospitalità, se ne hai uno.
- •Foto di ospiti precedenti (con il loro permesso) o biglietti di ringraziamento esposti in un angolo accogliente.



Esempio: "Servizio di couverture"

Il servizio di couverture è generalmente considerato un tocco di classe che aumenta la sensazione di essere coccolati durante il soggiorno.

Ad esempio: approfitta il vantaggio del tuo giardino (di erbe aromatiche) e arricchisci la tua offerta con lo spray per cuscini Deep sleep.

Alcuni profumi possono ridurre significativamente il tempo necessario per addormentarsi (la velocità con cui ci si addormenta) e migliorare la qualità complessiva del sonno.

- **Lavanda:** riduce l'ansia e favorisce un sonno più profondo
- **Camomilla:** abbassa gli ormoni dello stress e rilassa il corpo
- **Vetiver:** calma il sistema nervoso e placa la mente iperattiva
- **Ylang-ylang:** abbassa la pressione sanguigna e crea una sensazione di benessere
- **Bergamotto:** riduce la frequenza cardiaca e prepara il corpo al riposo



04

Area di apprendimento chiave

Gestire con calma e professionalità i problemi comuni degli ospiti

A volte le cose vanno male, ma non è un problema. Arrivi in ritardo, chiavi smarrite o ospiti insoddisfatti fanno parte dell'attività di hosting. L'importante è mantenere la calma, essere cortesi e risolvere rapidamente il problema.

In questa parte imparerai come affrontare i problemi più comuni in modo cordiale e professionale. Scoprirai che la maggior parte degli ospiti desidera solo sentirsi ascoltata e rispettata. Anche un breve messaggio o una soluzione rapida possono cambiare le cose. È anche importante sapere quando dire di no e come farlo con gentilezza. Non è necessario essere disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ma è utile essere preparati.

Questa sezione fornisce esempi reali e risposte semplici che potete utilizzare. Quando gestite bene i problemi, gli ospiti ricordano lo sforzo, non solo il problema.



"Prepararsi ai problemi comuni prima che si verifichino"

Cosa fare:

- **Identifica i problemi più comuni degli ospiti:** check-in tardivi, problemi con il Wi-Fi, rumori, elettrodomestici poco chiari.
- **Aggiungi informazioni chiare** alla tua guida per gli ospiti, comprese le istruzioni su "cosa fare se...".
- **Prepara dei piani di riserva per le situazioni critiche** (chiavi di riserva, contatti alternativi, numeri di emergenza).
- **Lascia a disposizione oggetti di base** come una torcia elettrica, batterie di ricambio o un caricabatterie di riserva in caso di necessità.

Strumenti e suggerimenti:

- Utilizza una FAQ cartacea o digitale con soluzioni rapide.
- Tieni il telefono carico e disponibile durante i periodi di check-in degli ospiti.
- Utilizza schede laminate di "aiuto rapido" nelle aree chiave (ad esempio, istruzioni per il ripristino del router vicino al box Wi-Fi).



"Prepararsi ai problemi comuni prima che si verifichino"

Una giovane famiglia ha prenotato un asilo nido durante le vacanze, attratta dalla varietà di intrattenimenti per bambini pubblicizzati.

La babysitter originale si è licenziata e sei costretto ad assumere una nuova persona. Ma sarà all'altezza delle aspettative?

Preparati ad accogliere i nuovi ospiti!

Invita i tuoi figli o altri membri più giovani della famiglia a provare il servizio di assistenza e animazione. Tieni d'occhio la situazione per vedere se la nuova collaboratrice è adatta al lavoro.



"Mantenere la calma e risolvere rapidamente i problemi"

Cosa fare:

- **Rispondere entro 10-30 minuti**, quando possibile, anche solo per dire che si sta verificando.
- **Sii cortese, mostra empatia** e offri una soluzione chiara.
- Se l'**ospite è arrabbiato, ascolta prima**, ringrazialo per aver sollevato la questione ed evita di incolparlo.
- **Fornisci una soluzione o una tempistica chiara**: "Ti porterò un nuovo bollitore entro le 18:00" oppure "Ecco una soluzione rapida per risolvere il problema del riscaldamento"



Strumenti e consigli:

- Usa frasi tranquille: "Grazie per avermelo fatto sapere", "Capisco", "Risolviamo la questione insieme".
- Tieni una piccola lista di controllo per l'assistenza agli ospiti.
- Se utilizzi piattaforme come Airbnb, rispondi tramite l'app in modo che la comunicazione venga registrata.

"Trasformare i problemi in esperienze positive"

Cosa fare:

- **Dopo aver risolto un problema**, invia un breve messaggio: "Spero che ora sia tutto a posto, fammi sapere se hai bisogno di altro".
- **Offri un piccolo gesto** se il problema era grave (ad esempio, un prodotto tipico locale, un piccolo sconto, il check-out posticipato).
- **Mostra apprezzamento per la loro pazienza:**
Le persone apprezzano essere ascoltate.
- **Dopo il soggiorno, ricontattali** per ringraziarli nuovamente e dimostrare loro il tuo interesse.

Strumenti e consigli:

- Prepara dei messaggi prestampati per i follow-up dopo aver risolto un problema.
- Tieni pronto un "kit di assistenza ospiti" con piccoli omaggi o biglietti.
- Prendete sul serio i feedback e aggiornate le vostre informazioni o la vostra configurazione in base ad essi.



Incoraggiare recensioni, visite ripetute e passaparola

Le recensioni positive sono uno dei modi migliori per far crescere la tua attività di hosting. La maggior parte degli ospiti è felice di lasciare una recensione, basta solo un piccolo promemoria. Imparerai quando e come chiedere in modo naturale e cortese. Parleremo anche di come rendere il soggiorno così memorabile che le persone vorranno tornare. Semplici messaggi di follow-up o biglietti di ringraziamento possono aiutare a fidelizzare i clienti. Puoi anche aggiungere piccoli extra o offerte per gli ospiti che tornano.

Gli ospiti che si sentono apprezzati spesso lo raccontano ai loro amici e familiari. È così che funzionano i passaparola, che sono molto potenti. Questo aspetto ti aiuta a crescere senza spendere soldi in pubblicità o grandi campagne di marketing. Gentilezza, qualità e assistenza post-vendita portano a recensioni più positive e a prenotazioni ripetute.



"Chiedere recensioni in modo semplice"

Cosa fare:

- **Invia un messaggio di ringraziamento** entro 24 ore dal check-out, chiedendo gentilmente di lasciare una recensione.
- **Scrivi un messaggio breve e cordiale:** "È stato un piacere ospitarti, ti sarei davvero grato se potessi lasciare una breve recensione".
- **Ricorda che le recensioni** aiutano i piccoli host come te a crescere.
- **Evita di chiedere troppo presto:** aspetta che l'esperienza sia completa.

Strumenti e suggerimenti:

- Utilizza i messaggi automatici su piattaforme come Airbnb per programmare le richieste di recensione.
- Salva il tuo modello di richiesta di recensione sul telefono o nell'app per gli appunti.
- Inserisci un codice QR nella tua guida cartacea o nelle istruzioni di check-out che rimanda direttamente alla tua pagina delle recensioni.



"Fidelizzare gli ospiti con semplici azioni"

Cosa fare:

- **Lasciare un biglietto di ringraziamento personale** o inviare un'e-mail di follow-up pochi giorni dopo il soggiorno.
- **Invita gli ospiti che tornano** a prenotare direttamente con un **piccolo sconto** o un bonus aggiuntivo (ad esempio, colazione gratuita).
- **Menzionate eventi o festival locali** per cui potrebbero voler tornare.
- **Trattate ogni ospite come un potenziale** cliente abituale, anche se visita solo una volta.



Strumenti e consigli:

- Conserva un elenco degli ospiti precedenti e delle note sulle loro preferenze (ad esempio, "amano i tour in bicicletta").
- Utilizza l'e-mail o la messaggistica diretta (se consentita dalla piattaforma) per rimanere in contatto di tanto in tanto.
- Offri un biglietto di ringraziamento con un semplice codice promozionale o un numero di contatto.

Caso di studio

otel

Clicca
per
guardare



Crediti fotografici: Hotel Dispersed Jeruzalem

Fedeltà degli ospiti attraverso semplici azioni

Un hotel dispersivo a Jeruzalem, in Slovenia, collega varie unità ricettive, cantine vinicole, locali gastronomici e attrazioni locali in **un'unica esperienza coordinata per gli ospiti**. Per realizzare appieno il potenziale di questo modello, è essenziale coinvolgere gli stakeholder locali al fine di creare un **effetto moltiplicatore** attraverso **la promozione congiunta e la creazione di valore condiviso**. Offri ai tuoi ospiti consigli credibili e migliora la loro fedeltà.

"Come il passaparola può far crescere la tua attività"

Cosa fare:

- **Incoraggiate gli ospiti a raccomandare** il tuo locale ad amici o familiari.
- **Dite qualcosa del tipo:** "Se conoscete qualcuno che visiterà Maribor, non esitate a condividere il mio contatto: sarei felice di ospitarlo!".
- **Rendi facile la condivisione** offrendo un biglietto da visita o il tuo nome utente Instagram.
- **Chiedi il permesso di condividere le foto o le storie degli ospiti** (se pubblicano qualcosa e ti taggano). Condividere le esperienze autentiche degli ospiti crea fiducia e

attira potenziali ospiti.

Strumenti e consigli:

- Crea un semplice "biglietto di presentazione" o un ringraziamento digitale con i tuoi contatti e le tue informazioni IG/Facebook.
- Pubblica i commenti o le foto degli ospiti soddisfatti (previo consenso) sul tuo profilo di prenotazione.
- Usa la prova sociale: le recensioni positive attraggono più prenotazioni e creano fiducia più rapidamente degli annunci pubblicitari.



CASO DI STUDIO: Come lavorare e interagire con la comunità locale

IZVORNO SLOVENSKO

I marchi collettivi territoriali rappresentano un concetto unico nel marketing e nell'identificazione di prodotti e servizi locali di alta qualità. Questo approccio non solo stimola l'economia locale, ma crea anche un forte legame tra i vari attori dello sviluppo moderno nella regione, dagli agricoltori ai ristoratori, ai fornitori di attività avventurose. Includi nella tua offerta prodotti locali certificati che aumentano il valore della tua raccomandazione





Esercizio pratico: Test di conoscenza dell'esperienza degli ospiti

Come chiedere una recensione agli ospiti?

1. Prima del check-in
2. Durante la prima notte
3. Entro 24 ore dal check-out
4. Solo dopo aver ricevuto un reclamo



Lecture aggiuntive

Il percorso dell'ospite in hotel: come analizzarlo (passo dopo passo)

Una guida dettagliata per mappare l'intero percorso dell'ospite, dal "sogno" alla recensione post-soggiorno, evidenziando le fasi, i punti di contatto e le strategie di ottimizzazione

Clicca
per
leggere

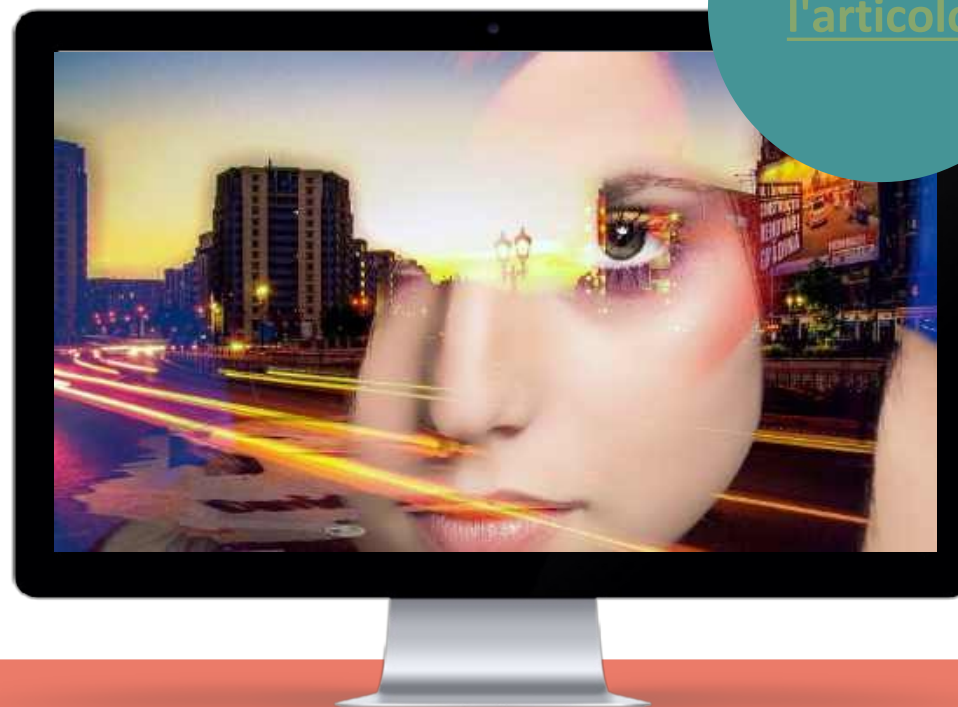


Ulteriori letture

L'ospitalità nell'era digitale: gestire la qualità senza essere sul posto (Forbes)

Un articolo di opinione che esplora la gestione remota, il controllo della qualità e come mantenere l'eccellenza del servizio in un mondo dell'ospitalità che privilegia il digitale.

Clicca per
leggere
[l'articolo](#)





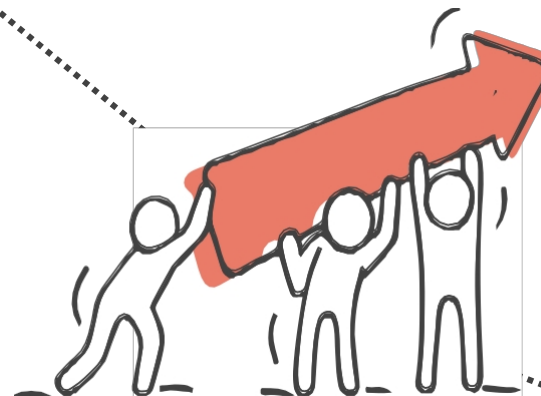
Hai completato... Modulo 5 (Parte 1)

Sezione 1: Gestire il viaggio dell'ospite - Prima, durante e dopo il soggiorno

Modulo 5 (Parte 2)

Sezione 2: Strumenti e sistemi per operazioni efficienti

Sezione 3: Crescita intelligente
- Partnership, upsell e pianificazione a lungo termine



prossimo

EPIC STAYS è concesso in licenza ai sensi della [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i punti di vista espressi sono tuttavia esclusivamente quelli degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi.