

Back To School

- **Intelligenza artificiale**
- **Social media**
- **Accoglienza**
- **Marketing**
- **Comunicazione**
- **Cocktail e vino**
- **Formaggi**



LA FORMAZIONE PER L'OSPITALITÀ

Catalogo corsi **Autunno 2025**

Percorso formativo realizzato con il contributo di:



E.B.R.T.
Ente Bilaterale Regionale
del Turismo

Un percorso completo per trasformare la tua struttura in un creatore di esperienze uniche. Imparare a usare il marketing esperienziale nell'hôtellerie come filo conduttore per potenziare il tuo hotel con neuromarketing, comunicazione efficace e strategie di diversificazione dei ricavi, fidelizzando i tuoi ospiti e aumentando i profitti.

ARGOMENTI

- Marketing Esperienziale - Come trasformare il soggiorno in un'esperienza memorabile, tra upselling emozionale e KPI esperienziali.
- La Scrittura nell'Ospitalità Esperienziale -
- Tecniche di storytelling e tono di voce per creare connessioni autentiche con l'ospite.
- Il Potere del Sì - Riconoscere e sostituire le negazioni con risposte positive e proattive, per una comunicazione che fidelizza.
- Revenue Diversification - Segmenti B2B Avanzati
- Strategie per ampliare i ricavi oltre le camere, con focus su corporate, tour operator, associazioni ed enogastronomia.
- L'Esperienza al Centro: Strategie di Advertising
- Tecniche di advertising creative e personalizzate per attrarre ospiti e valorizzare il brand.



L'ACCOGLIENZA ESPERIENZIALE marketing, comunicazione e revenue per l'hôtellerie

Durata: 16 ore

**Docente: Benedetta Chichi
(Hotel Expert Solutions)**

13 e 14 ottobre 2025

L'Intelligenza Artificiale (AI) non è solo una tendenza, ma una rivoluzione che sta ridefinendo il concetto di ospitalità e trasformando il mondo aziendale. In questo seminario, esploreremo come l'AI stia innovando l'esperienza alberghiera, passando dall'efficienza operativa alla creazione di momenti indimenticabili per gli ospiti, e come queste trasformazioni si estendano ben oltre il settore dell'ospitalità.

Inizieremo con una spiegazione chiara e accessibile di cosa sia l'AI, come funziona e quali sono le sue principali applicazioni, per poi analizzare come l'AI stia trasformando l'esperienza del cliente, ottimizzando le operazioni e migliorando l'efficienza nel settore alberghiero. Vedremo come l'AI può personalizzare i servizi, anticipare le esigenze degli ospiti e creare esperienze uniche.

Sottolineeremo come l'AI non sostituisca l'elemento umano, ma lo potenzi, permettendo al personale di concentrarsi sull'ospitalità autentica e sull'interazione umana di qualità, che diventa ancora più essenziale in un mondo sempre più tecnologico. Forniremo anche linee guida chiare e pratiche su come implementare soluzioni di AI non solo negli hotel, ma in qualsiasi tipo di azienda, esplorando le diverse tecnologie e strumenti disponibili e come integrarli efficacemente nei processi aziendali.

Infine, esploreremo le tendenze emergenti e le prospettive future dell'AI nel settore alberghiero e nel mondo aziendale, discutendo l'impatto dell'AI sull'occupazione e sulla formazione del personale.



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELL'HOSPITALITY: UN FUTURO GIÀ PRESENTE

Primo appuntamento “Seminario introduttivo”

Durata: 3 ore, modalità online
Docente: Ing. Fabio Primerano

23 ottobre 2025

Le piattaforme social rappresentano ad oggi uno strumento essenziale per la narrazione e promozione delle strutture ricettive. Il corso si pone come obiettivo quello di fornire le competenze necessarie per gestire in modo efficace Facebook e Instagram, migliorare la comunicazione con i clienti e ottimizzare la presenza online attraverso strumenti professionali.

ARGOMENTI

- Business Manager e Business Suite: differenze e funzionalità principali, configurazione e gestione di pagine, account pubblicitari e ruoli
- Piano Editoriale: definizione degli obiettivi di comunicazione, scelta dei contenuti in base al target, creazione di una strategia efficace per promuovere la struttura
- Calendario Editoriale: strutturare la pubblicazione dei contenuti, frequenza e tipologie di post per massimizzare l'engagement, strumenti utili per la programmazione e l'analisi delle performance
- Applicazioni pratiche e ottimizzazione



SOCIAL MEDIA PER L'HOSPITALITY

Durata: 12 ore

Docente: Valeria Pivato (Stopdown)

29 e 30 ottobre 2025

Questo incontro formativo è progettato per fornire ai partecipanti le competenze pratiche e teoriche necessarie per gestire il servizio del vino al tavolo con professionalità.

ARGOMENTI

- Servizio del vino: Apertura e decantazione corretta delle bottiglie, servizio al tavolo secondo il protocollo AIS, gestione delle temperature di servizio.
- Abbinamento cibo-vino: Principi fondamentali dell'abbinamento, tecniche di degustazione e suggerimenti per creare armonie perfette.
- Gestione degli strumenti di servizio: Utilizzo corretto di cavatappi, decanter, bicchieri e altri accessori.



IL SERVIZIO DEL VINO

Durata: 3 ore

Docente: Alberto Levi - formatore



AIS | Valle d'Aosta

in collaborazione con Associazione Italiana Sommelier Valle d'Aosta

4 novembre 2025

GESTIONE DELLA REPUTATION NELL'ERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE: STRATEGIE PER L'HOSPITALITY DEL FUTURO

- Introduzione al concetto di reputation online e offline nel settore alberghiero
- Come l'AI supporta la gestione e il monitoraggio della reputazione: sentiment analysis, social listening e gestione recensioni
- Case study e simulazioni pratiche di gestione della reputazione con supporto AI
- Impatto della reputation sulla brand identity e sulle decisioni di acquisto del cliente
- Reputation vs pricing



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELL'HOSPITALITY: UN FUTURO GIÀ PRESENTE

Secondo appuntamento “Gestione Reputation”

**Durata: 7 ore, in presenza
Docente: Ing. Fabio Primerano**

5 novembre 2025

INNOVAZIONE NEL REVENUE MANAGEMENT: STRATEGIE AI-DRIVEN PER MASSIMIZZARE I RICAVI

- Fondamenti di revenue management e sfide tradizionali nel settore alberghiero
- Introduzione alle tecnologie AI applicate al revenue management: analisi predittiva, dynamic pricing, segmentazione intelligente del mercato
- Dimostrazione su strumenti software e piattaforme AI per revenue e reputation management
- Strategie per un “intelligent pricing”: quando solo il prezzo non basta
- Analisi dei risultati e misurazione delle performance con indicatori chiave



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELL'HOSPITALITY: UN FUTURO GIÀ PRESENTE

Terzo appuntamento “Innovazione Revenue”

Durata: 4 ore, in presenza

Docente: Ing. Fabio Primerano

6 novembre 2025

Un corso pensato per i dipendenti delle strutture ricettive che vogliono arricchire le proprie competenze nel servizio bar e nella preparazione di cocktails, offrendo ai propri Ospiti un servizio professionale e di alta qualità. Durante il corso si imparano le basi della mixology, dalle tecniche fondamentali alla preparazione di cocktails classici e innovativi, con un approccio pratico e dinamico.

- Nel corso si apprenderanno le tecniche di preparazione dei cocktails classici: dall'Americano al Negroni, dal Mojito al Daiquiri;
- Conoscenza degli strumenti e delle attrezzature del bar;
- Tecniche di miscelazione e decorazione dei drink;
- Fondamenti di accoglienza e gestione del cliente al bancone;
- Nozioni su etichetta e igiene nel servizio.



A SCUOLA DI COCKTAIL

Durata: 16 ore

Docenti: Renzo Bussi - formatore AIBES

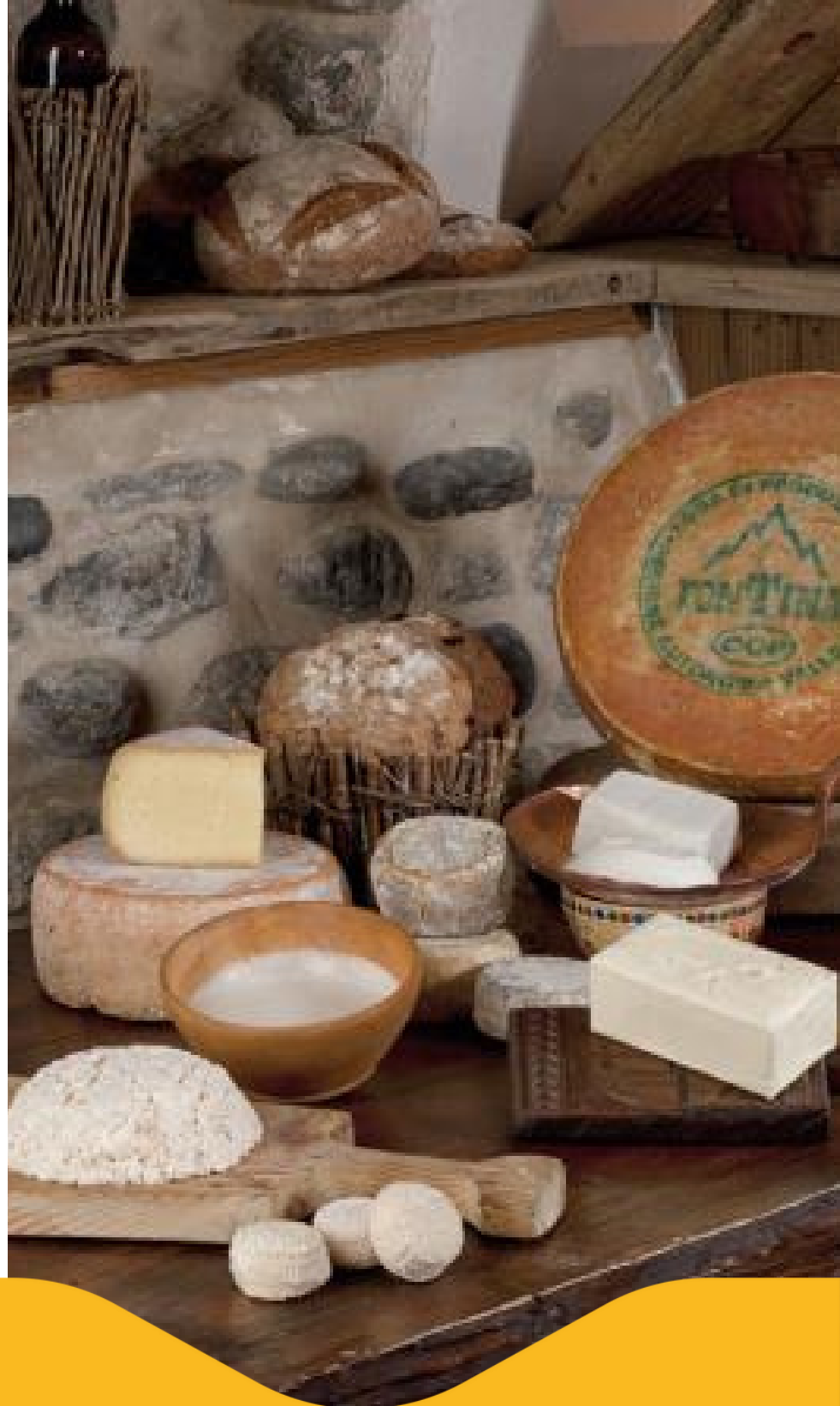
Giovanni Chiarella - formatore AIBES

11 e 12 novembre 2025

Un corso di formazione pensato per chi desidera approfondire la conoscenza del mondo caseario, dalla produzione alla valorizzazione del formaggio in tavola. Attraverso un percorso teorico e pratico, i partecipanti scopriranno come nasce un formaggio, le diverse tecniche produttive, l'importanza del territorio e dei pascoli, fino all'arte del racconto e della degustazione. Dall'assaggio consapevole alla creazione di una carta dei formaggi originale, il corso offre strumenti utili per chi lavora nella ristorazione.

ARGOMENTI:

- Come nasce un formaggio
- Introduzione al Mondo dei Formaggi
- Le tecniche di produzione
- Dai pascoli alla tavola, come si racconta un formaggio
- Prova pratica: l'assaggio raccontato
- Preparazione di una degustazione formaggi: food cost e menù
- Pratica: taglio e conservazione
- Abbinamenti e Consigli Pratici per realizzare una carta formaggi originale



DAI PASCOLI ALLA TAVOLA, IL FORMAGGIO SI RACCONTA

Durata: 8 ore

Docenti: Stefano Lunardi

19 novembre 2025

CUSTOMER EXPERIENCE E PERSONALIZZAZIONE POTENZIATE DALL'AI NELL'HOSPITALITY

- Comprendere il cliente moderno e le sue aspettative nell'era digitale
- Tecniche AI per raccolta, analisi e utilizzo dei dati cliente, dal CRM agli Agenti
- Applicazioni pratiche: chatbot, assistenti virtuali, raccomandazioni personalizzate e servizi tailor-made
- Implicazioni per la gestione “delle risorse umane”
- Relazione con la “destination” per rendere la customer experience unica
- Esempio di progettazione di un'esperienza cliente personalizzata con utilizzo di AI



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELL'HOSPITALITY: UN FUTURO GIÀ PRESENTE

Quarto appuntamento “Customer Experience”

Durata: 7 ore, in presenza
Docente: Ing. Fabio Primerano

26 novembre 2025

SOSTENIBILITÀ E ESG IN HOTEL: EFFICIENZA E INNOVAZIONE CON L'AI

- Che cos'è l'ESG e i vantaggi associati alla sostenibilità
- Sistemi di certificazione di sostenibilità : tipologie e logiche
- Trend di mercato internazionale e nazionale sulle tematiche di sostenibilità
- Analisi della domanda per gli hotel ESG-ready o sostenibili: cosa cercano e chiedono i clienti
- Impatti della sostenibilità su reputazione e pricing
- Esempi di implementazione e roadmap operativa
- Impatti sull'efficienza operativa, sulla qualità del servizio e sulla sostenibilità



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELL'HOSPITALITY: UN FUTURO GIÀ PRESENTE

Quinto appuntamento “Sostenibilità e ESG”

Durata: 4 ore, in presenza
Docente: Ing. Fabio Primerano

27 novembre 2025