



CORSO GRATUITO

GUEST RELATION MANAGER

Creare esperienze memorabili per
l'ospite tra accoglienza,
personalizzazione e innovazione digitale

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di **far acquisire conoscenze e abilità per diventare Guest Relation Specialist**, una **figura professionale in grado di valorizzare l'esperienza dell'ospite all'interno di hotel, resort, villaggi turistici e tour operator**, con un approccio empatico, digitale e orientato alla qualità del servizio.

Durante il percorso, i partecipanti impareranno a:

- gestire l'accoglienza e la relazione con l'ospite in tutte le fasi del soggiorno, dall'arrivo al post-partenza
- personalizzare l'esperienza del cliente, anticipandone bisogni, desideri e aspettative
- progettare e proporre esperienze su misura in collaborazione con tour operator e fornitori del territorio
- utilizzare strumenti digitali come PMS, CRM, channel manager e OTA per ottimizzare le operazioni
- monitorare e rispondere ai feedback degli ospiti, rafforzando la reputazione e la fidelizzazione
- comunicare efficacemente in ambienti multiculturali e in lingua inglese, anche attraverso canali digitali
- collaborare con tutti i reparti interni per offrire un servizio fluido, coordinato e coerente con il posizionamento della struttura
- integrare principi di sostenibilità, inclusività e benessere all'interno dell'esperienza ospite
- sviluppare competenze relazionali, organizzative e di problem solving in situazioni reali
- costruire un profilo professionale solido, pronto per il mercato dell'hospitality e del turismo esperienziale.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a **20 giovani con i seguenti requisiti alla data di avvio corso**:

- tra i 18 e i 29 anni
- residenti in Lombardia
- inoccupati o disoccupati
- in condizione di regolarità sul territorio nazionale (inclusi giovani extracomunitari)
- con conoscenza di una o più lingue straniere

motivati ad entrare o reinserirsi nel settore dell'ospitalità e del turismo.

Saranno considerati **titoli preferenziali** (non obbligatori):

- laurea triennale
- comprovato livello di inglese superiore al B2.

PROGRAMMA FORMATIVO

Il mondo dell'Hospitality e il ruolo del Guest Relation Manager

- Analisi del settore dell'hospitality e del tour operating: tendenze attuali, evoluzione e nuovi modelli di offerta.
- Panoramica sulle strutture ricettive: hotel business, leisure, resort, boutique hotel e villaggi turistici.
- Organizzazione interna di una struttura alberghiera: reparti, ruoli e flussi di comunicazione
- Il Guest Relation Manager: posizione strategica, competenze trasversali, responsabilità operative e relazionali.
- Introduzione al turismo esperienziale: come creare valore attraverso il coinvolgimento emotivo dell'ospite.
- Centralità del cliente e customer care: dal servizio standard alla personalizzazione autentica.
- Elementi di galateo e protocollo nel servizio di alto livello: accoglienza, postura, linguaggio e attenzione al dettaglio.

Customer Journey & Guest Experience

- Analisi del customer journey nel settore turistico: le fasi prima, durante e dopo il soggiorno.
- Mappatura dei touchpoint fisici e digitali dell'ospite: dall'e-mail di benvenuto al check-out.
- Tecniche di personalizzazione dell'esperienza: raccogliere preferenze, anticipare desideri, offrire servizi su misura.
- Creazione di momenti memorabili e valore emozionale: come rendere unica ogni interazione.
- Creare pacchetti esperienziali di valore in sinergia con le realtà territoriali.
- Analisi di case study e best practice da hotel e resort di eccellenza (nazionali e internazionali).
- Strategie per la gestione e valorizzazione di clienti VIP e repeater, con servizi esclusivi e cura dei particolari.

Marketing dell'esperienza e strategie di fidelizzazione

- Definizione e sviluppo della brand identity nel contesto dell'hospitality: coerenza tra valori, tono di voce e servizio.
- Tecniche di storytelling emozionale per coinvolgere il cliente e rafforzare il ricordo dell'esperienza vissuta.
- Strategie di fidelizzazione (loyalty): profilazione dei clienti, segmentazione e offerta personalizzata.
- Comunicazione post-soggiorno: come restare in contatto, far sentire l'ospite valorizzato e stimolare il ritorno.
- Strutturazione di campagne di email marketing e follow-up: contenuti, tempistiche e automazioni.
- Attività di community building: creazione di una relazione continua e autentica con l'ospite attraverso canali digitali, eventi e iniziative esclusive.

Turismo sostenibile e nuovi trend

- Principi di turismo sostenibile: rispetto per l'ambiente, la cultura locale e le comunità ospitanti.
- Approccio al turismo slow e responsabile: valorizzare la qualità dell'esperienza, riducendo l'impatto ambientale.
- Esplorazione dei nuovi trend del viaggiatore moderno: ricerca di autenticità, benessere, esclusività.
- Focus su nomadismo digitale, esperienze immersive e turismo trasformativo.
- Approccio al luxury esperienziale: lusso inteso come tempo, attenzione, personalizzazione e privacy.
- Introduzione ai temi dell'accessibilità e dell'ospitalità inclusiva: progettare esperienze accessibili per tutti, valorizzando la diversità.

Business English for hospitality

- Acquisizione del vocabolario tecnico e specialistico per l'ambito alberghiero e turistico (check-in, servizi, prenotazioni, ecc.).
- Simulazione di dialoghi reali in lingua inglese con ospiti internazionali, per ogni fase del soggiorno.
- Esercitazioni e role play pratici su situazioni comuni: accoglienza, gestione dei reclami, richieste speciali, consigli locali.
- Strutture linguistiche e formule per una comunicazione professionale scritta, via email, app e strumenti CRM.
- Approccio interculturale alla lingua: tono, empatia e cortesia nei diversi contesti internazionali.

Tecnologie digitali e CRM per hospitality e tour operator

- PMS (Property Management Systems): il cuore digitale dell'hospitality.
- CRM turistici: costruire relazioni e fidelizzazione digitale.
- OTA, extranet e channel manager: gestire la distribuzione.
- Guest Experience e Pagamenti digitali.
- AI e Generative Learning.
- L'impatto della Generative AI nella ricerca turistica.

Comunicazione, leadership e gestione degli stakeholder

- Tecniche di comunicazione verbale e non verbale: coerenza tra linguaggio, tono e comportamento.
- Sviluppo dell'ascolto attivo e dell'empatia nella relazione con l'ospite e i colleghi.
- Gestione delle aspettative dell'ospite e delle situazioni complesse o critiche, con approccio positivo e orientato alla soluzione.

- Problem solving operativo e strumenti per la gestione dello stress in contesti ad alta pressione.
- Leadership gentile: guidare con rispetto e assertività, valorizzando la collaborazione tra reparti e il lavoro in team.
- Approccio alla gestione dello stakeholder interno ed esterno: relazioni interfunzionali e con partner strategici.

METODOLOGIA FORMATIVA

La metodologia utilizzata nell'erogazione dei moduli formativi sarà quanto più possibile interattiva. In chiave "learning by doing", verranno organizzati **laboratori ed esercitazioni pratiche che simuleranno l'applicazione dei concetti teorici appresi nelle attività reali e pratiche** all'interno dell'organizzazione.

PREPARAZIONE ALL'INGRESSO NEL MERCATO DEL LAVORO

Per meglio prepararsi al ruolo di "Guest Relation Manager", sono previste delle **sessioni formative per affinare i profili personali Linkedin e i curricula**, oltre a **simulazioni di colloqui di selezione**.

OPPORTUNITA' DI INCONTRI CON IMPRESE

Al termine del percorso formativo, **per i partecipanti che avranno garantito il 75% delle ore di frequenza**, saranno organizzati **colloqui con imprese, finalizzati all'inserimento lavorativo** attraverso l'attivazione di tirocini extracurriculari, collaborazioni, ecc.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO, DURATA, SEDE, CALENDARIO

Il corso, con **frequenza obbligatoria**, sarà realizzato interamente **in presenza** presso la sede Formaper in **Via Santa Marta, 18 a Milano**.

Visite didattiche in venues del territorio milanese.

Il corso avrà la **durata complessiva di 150 ore**, con **moduli giornalieri di 4 oppure 7 ore**, secondo orari che verranno indicati nel programma di dettaglio fornito successivamente alle persone selezionate.

Inizio: 1° ottobre 2025

Termine: 14 novembre 2025

ATTESTATO DI FREQUENZA

Al termine del corso e con il rispetto della **frequenza minima (75% delle ore totali)** è previsto il rilascio di un **attestato di frequenza**.

COME CANDIDARSI

Per candidarsi alla partecipazione al corso **si richiede**:

- **Step 1:** per **manifestare interesse alla partecipazione al corso** si richiede la **compilazione e l'invio di questo form**. In seguito, verrà **inviato per email il link alla domanda di candidatura da compilare e inviare entro il 22 settembre 2025**. Formaper effettuerà una **preselezione sulla base dei requisiti e dei titoli preferenziali**. **I candidati che supereranno la fase di preselezione saranno convocati tramite email per il webinar di presentazione**
- **Step 2:** **partecipare al webinar di presentazione del corso** che si terrà in data **24 settembre 2025 dalle ore 10:00 alle ore 11:00** (il link al webinar verrà inviato a chi avrà completato lo step 1)
- **Step 3:** **effettuare il test di selezione al termine del webinar** di presentazione (il link al test verrà inviato a chi avrà completato gli step 1 e 2).

A seguito del test, qualora si ritenesse necessario richiedere approfondimenti, saranno effettuati anche colloqui individuali o assessment di gruppo (le convocazioni saranno fatte via e-mail).

L'istruttoria e la valutazione delle candidature sarà effettuata da una Commissione appositamente costituita da Formaper, che valuterà le candidature a suo insindacabile giudizio.

Importante! Non saranno prese in considerazione le candidature di coloro che non avranno completato tutti i passaggi previsti. Inoltre, è obbligatoria la conferma di partecipazione o la rinuncia al punto 3.

PER INFORMAZIONI