



# Advanced Hospitality Management

EXCLUSIVITALY.IT



v.12.23

## Premessa

La nuova realtà

L'evoluzione del mercato promozionale delle strutture ricettive turistiche contempla oggi soluzioni volte a creare un ecosistema digitale e un approccio di marketing multicanale per garantire un coerente sviluppo dell'attività sui mercati nazionali ed internazionali, secondo i più elevati standard di eccellenza.

ExclusivItaly S.r.l. è una società che opera nel settore turistico sia direttamente con il proprio operatore ILC – Italian Luxury Consulting che attraverso la consulenza di settore, con la collaborazione di esperti professionisti del mondo del turismo e con politiche di marketing e approccio al mercato sempre innovativo.

La proposta di supporto ed assistenza alle strutture ricettive turistiche per uno sviluppo integrato prevede una ampia offerta di servizi.



## Identità & Immagine

Rivisitazione dell'Identità e dell'Immagine

- Analisi del posizionamento della struttura ricettiva turistica sul segmento di mercato di riferimento
- Analisi della qualità del sito Web e conformità alle normative vigenti
- Analisi dei canali di comunicazione (Social, NL, etc.) e verifica della loro efficacia
- Brand Restyling (Visual+Digital Development)
- Strategie di Social Management
- Brand Reputation Management



## Efficacia gestionale

Verifica dell'efficacia della gestione

- Analisi del RMS – Revenue Management System: vendere il prodotto giusto, al cliente giusto, al prezzo giusto, al momento giusto
- Tecniche di *pricing*, canali distributivi, strategie di vendita e promozionali
- Utilizzo delle tecnologie informatiche
- Analisi degli obiettivi tariffari
- Analisi del mercato di riferimento e di prossimità: scelte strategiche competitive
- Analisi delle marginalità: ricavi, costi e indicatori di efficienza
- CRM - Customer Relationship Management: la personalizzazione dell'esperienza del cliente, la segmentazione del mercato della clientela



## Comunicazione e Marketing

Progettazione e realizzazione dei nuovi scenari di Comunicazione e Marketing

- Applicazione delle tecniche di comunicazione e di marketing più idonee
- Sviluppo dei contenuti
- Campagne ADV dedicate al posizionamento aziendale
- Definizione delle metriche chiave
- Segmentazione dei clienti necessaria per una corretta scelta dei contenuti e della politica di marketing



## Distribuzione *On-line*

Progettazione e realizzazione dei nuovi  
scenari di Comunicazione e Marketing



- Inserimento della struttura ricettiva turistica sui consolidatori nazionali ed internazionali e piattaforme di acquisto
- Promozione via *e-mail marketing* su più di 13.000 contatti B2B in Italia (Agenzie, Agenti di Viaggio, Consulenti di Viaggio) e più di 70.000 contatti B2B nel mondo (Operatori, Agenzie, Consulenti di Viaggio)
- Promozione One2One sui contatti B2B in Italia e nel mondo di ILC – Italian Luxury Consulting
- Inserimento della struttura ricettiva turistica nella programmazione di ILC – Italian Luxury Consulting ([www.italianluxury.consulting](http://www.italianluxury.consulting)) e ILC World ([www.ilcworld.it](http://www.ilcworld.it))

## Servizi turistici esclusivi

Organizzazione e gestione di  
servizi turistici esclusivi

Organizzazione e gestione di servizi turistici esclusivi da proporre ai propri clienti, forniti in collaborazione con ILC - Italian Luxury Consulting:

- ✓ visite guidate *taylor made*
- ✓ Wine class con *Somelier*
- ✓ Cooking class con *Chef*
- ✓ esperienze culturali e musicali
- ✓ esperienze per bambini
- ✓ esperienze sportive
- ✓ *exclusive shopping experience* con *personal shopper*
- ✓ partecipazione ad eventi
- ✓ *daily cruising* a vela e motore
- ✓ escursioni 'metropolitane'



## Marketing & Business Plan

Predisposizione del Piano di Marketing e  
del Business Plan

- Predisposizione di un **Marketing Plan** biennale, che raccolga tutte le riflessioni e le analisi svolte durante il percorso di consulenza. Il Marketing Plan dovrà permettere una pianificazione delle azioni nel medio periodo ed il loro monitoraggio periodico, al fine di intervenire con le correzioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Predisposizione di un **Business Plan** triennale che, grazie a quanto sviluppato durante le attività di consulenza, permetta di stabilire un percorso di crescita della struttura ricettiva, l'ottimizzazione dei suoi rapporti finanziari con il sistema, lo sviluppo degli investimenti. Il Business Plan, oggetto di revisione periodica, sarà allineato agli andamenti in corso e dovrà risultare uno strumento utile per le strategie da adottare per il raggiungimento degli obiettivi finali.



## Governance

### Processi organizzativi ed operativi

Revisione della Governance, dei processi organizzativi ed operativi aziendali per definire l'insieme delle regole di funzionamento, dei processi decisionali e di controllo che regolano il funzionamento della struttura e della società.

Individuazione delle competenze e delle responsabilità, definizione dei processi operativi nel rispetto delle proprie peculiarità, degli obiettivi di lungo periodo e di creazione di valore economico, in modo che gli interessi di tutti gli *stakeholders* (soci, dipendenti, fornitori, clienti e comunità) siano equilibrati.

Definizione di un manuale di governo dell'attività.



## Staff Management

Gestione attiva delle risorse umane

La risorsa umana rappresenta un vero e proprio vantaggio competitivo per l'azienda: la professionalità un valore, un capitale da preservare e gestire con grande cura ed attenzione.

L'insieme delle conoscenze, esperienze, abilità e l'impegno dei dipendenti nei confronti dell'azienda deve essere preservato e governato al fine di ricadere positivamente sui rapporti con i colleghi, i venditori e i clienti.

Strumenti dedicati di gestione per ottimizzare il rapporto con il proprio staff risultano straordinariamente strategici per eccellere nella gestione del know-how delle procedure, nel coinvolgimento delle attività operative, nella creazione di programmi meritocratici e premianti, nelle assegnazioni delle responsabilità.



## Assistenza legale

Consulenza giuslavoristica

La gestione di una struttura ricettiva spesso determina la necessità di un esperto per la gestione delle problematiche di tipo legale che possono insorgere, con particolare riferimento a quelle interne di natura giuslavoristica legate ai rapporti di lavoro, con l'obiettivo di ridurre al minimo le controversie giudiziarie.

Specifiche attenzioni devono essere prestate a:

- l'esame della tipologia di contratti e la verifica della loro corretta applicazione;
- la gestione dei rinnovi contrattuali;
- l'inquadramento del personale e la configurazione delle mansioni;
- la gestione dei richiami disciplinari e delle risoluzioni contrattuali.



# **ExclusivItaly S.r.l.**

Via Vittoria 40B, 00187 Roma

Tel. +39 06.87883465

P.Iva 13603211007