



**EMPOWER YOUR VISION**

**GENERAL MANAGEMENT  
PER IL COMPARTO ALBERGHIERO**

**MARZO - MAGGIO 2017**



## GENERAL MANAGEMENT PER IL COMPARTO ALBERGHIERO

L'orientamento al cliente e il valore della fidelizzazione, la valutazione della performance, la finanza e la contrattualistica alberghiera, i fondi immobiliari per il settore, le frontiere delle nuove tecnologie, la visione strategica d'insieme orientata a sviluppare innovazione e competitività, sono gli aspetti principali attorno a cui è stato progettato il programma, con l'obiettivo di fornire ai partecipanti modelli e strumenti di management avanzati di realtà ricettive. L'iniziativa si avvale del forte background scientifico di SDA Bocconi sulle tematiche turistiche, del suo network internazionale, oltre che di testimonianze di eccellenza del mondo alberghiero (hotel individuali e catene internazionali), OTA ed esperti di web reputation. Sono previste lezioni teoriche, simulazioni e discussioni di casi aziendali.

**MAGDA ANTONIOLI CORIGLIANO** | Coordinatore del programma



Il corso consente di approfondire competenze e strumenti innovativi per maturare una logica critica e una visione globale della gestione alberghiera."

**MAGDA ANTONIOLI CORIGLIANO** | SDA  
Professor di Economia



## DESTINATARI

Il programma di formazione è progettato per manager e imprenditori dell'ospitalità turistica che desiderano dotarsi di metodologie e strumenti innovativi per la gestione d'impresa.

## CONTENUTI

### 1° MODULO

#### Scenari di mercato e del comparto alberghiero

- Conoscere e gestire il cambiamento.
- I trend della domanda turistica.
- L'azienda alberghiera nel contesto territoriale e il destination management.

#### Marketing e Customer Satisfaction

- L'esperienza alberghiera tra funzionalità ed emozioni.
- Il valore per il cliente e la customer satisfaction nel settore alberghiero: un modello di riferimento.
- Modalità di misurazione della customer satisfaction.
- Dalla customer satisfaction alla fidelizzazione del cliente.
- Il Customer relationship management per la customer loyalty.

### 2° MODULO

#### Gestione economica e controllo dell'impresa alberghiera

- La valutazione della performance economica degli hotel: indicatori reddituali, patrimoniali, finanziari.
- Dalla performance economica alla performance multidimensionale.
- La valutazione della performance competitiva: come coniugare i risultati economici con i risultati di mercato.
- Il governo dell'efficienza aziendale: gli indicatori per ottimizzare i processi interni.

#### Strategie di pricing e revenue management

- Yield e revenue management.
- Rapporto tra pricing, contenuti e recensioni su web.
- Tecniche di upselling.



Guarda il video sulla formazione SDA Bocconi per i Manager del Turismo.

[SDABOCCONI.IT/GMALBERGHI](https://www.sdabocconi.it/gmalberghi)

### 3° MODULO

#### La finanza per l'impresa alberghiera

- Analisi dei flussi di cassa della gestione di un'impresa alberghiera.
- Strumenti per valutare la convenienza dei progetti di investimento.
- Principali strumenti di finanziamento per la copertura del fabbisogno finanziario della gestione.
- Stima del valore dell'impresa alberghiera.

#### Gli investimenti immobiliari

- Analisi degli operatori immobiliari attivi nel comparto alberghiero.
- Come costruire e gestire un albergo vendibile ad un fondo immobiliare.
- Gli aspetti immobiliari della valutazione alberghiera.
- Condo hotels vs high luxury residential.

#### Posizionamento e sviluppo dell'impresa alberghiera

- Simulazione di un business plan gestionale.
- Forme contrattuali di gestione alberghiera.
- Il Food and beverage.
- La ristorazione all'interno all'albergo.
- Menù engineering e strategie di prezzo.

### 4° MODULO

#### Marketing digitale turistico

- Turismo 2.0.
- Strategie di web e social marketing per l'azienda alberghiera.
- Distribuzione online diretta e attraverso OTA (Booking, Expedia, ecc.).

#### I ruoli di governo: quando il comportamento diventa strumento di mestiere

- Le caratteristiche dei ruoli manageriali: visione, competenze e comportamenti.
- L'evoluzione dei ruoli manageriali e le competenze "di frontiera": quali sono e come si possono sviluppare.
- Le competenze relazionali nella gestione e nella motivazione delle persone.
- Stili di management e climi indotti: impatto sul servizio e "sull'atmosfera".

#### Innovazione e creazione del valore nell'ospitalità

- Creare valore nel settore dell'ospitalità.
- Identificare le driving force.
- Metodi competitivi e competenze di base.

## FACULTY

### Piero Almiento

SDA Professor di Marketing.

### Magda Antonioli Corigliano

SDA Professor di Economia. Professore associato di Economia e Coordinatore del Master in Economia del Turismo presso l'Università Bocconi.

### Rodolfo Baggio

Docente dell'Area Sistemi Informativi al Master in Economia del Turismo dell'Università Bocconi.

### Alessia Bezzecchi

SDA Assistant Professor di Amministrazione, Controllo, Finanza Aziendale e Immobiliare.

### Paola Caiozzo

SDA Professor di Organizzazione e Personale.

### Antonella Carù

SDA Professor di Marketing. Professore ordinario di Economia e Gestione delle Imprese presso l'Università Bocconi.

### Antonella Cugini

SDA Professor di Amministrazione, Controllo, Finanza Aziendale e Immobiliare. Professore associato di Economia Aziendale presso l'Università degli Studi di Padova.

### Maurizio Lombardi

SDA Professor di Amministrazione, Controllo, Finanza Aziendale e Immobiliare.

### Cristina Mottironi

Lecturer e Responsabile dell'Area Organizzazione del Territorio al Master in Economia del Turismo dell'Università Bocconi.

## DOCENTI ESTERNI

### Paolo Catoni

Imprenditore del settore ricettivo e consulente per hôtellerie di lusso.

### Michael Cortelletti

Imprenditore del settore della ristorazione e Docente di F&B alla Modul University di Vienna.

### Sandro Formica

Docente presso Florida International University (USA).

*Interverranno in aula professional del settore in qualità di guest speaker.*



Bellissima esperienza che permette di raccontarsi e confrontarsi con docenti e professionisti di altissimo livello."

CAROLA GUASTELLI | Partecipante - C.G.T Srl





## INFORMAZIONI

### SEDE

SDA Bocconi School of Management  
Via Bocconi 8, 20136 Milano

### ORARIO DI LAVORO

Mattino: 9.00 - 13.00  
Pomeriggio: 14.00 - 17.30

### CALENDARIO

13 giorni su 4 moduli  
I modulo: dall'1 al 3 marzo 2017  
II modulo: dal 13 al 15 marzo 2017  
III modulo: dall'8 al 10 maggio 2017  
IV modulo: dal 16 al 19 maggio 2017

### QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Euro 6.000 + IVA,  
comprensiva del materiale didattico

### COORDINAMENTO

Magda Antonioli Corigliano  
magda.antonioli@sdabocconi.it

### ATTESTATO

Al termine dell'iniziativa verrà rilasciato un attestato di formazione.

### AGEVOLAZIONI

[www.sdabocconi.it/agevolazioni](http://www.sdabocconi.it/agevolazioni)

### FORMAZIONE FINANZIATA

Imprese e Organizzazioni possono trovare risorse per la formazione dei propri dipendenti nei Fondi Paritetici Interprofessionali, che finanziano piani formativi individuali, aziendali, settoriali e territoriali.

Per maggiori informazioni:  
formazionefinanziata@sdabocconi.it

### ORIENTAMENTO

Ingrid Battistini  
tel +39 02 5836.6849  
ingrid.battistini@sdabocconi.it

### PRE-ISCRIZIONI E ISCRIZIONI

Cristiana Testa  
tel. +39 02 5836.6835  
fax +39 02 5836.6833-6892  
cristiana.testa@sdabocconi.it

Il numero massimo dei partecipanti è programmato.  
Si consiglia di effettuare una pre-iscrizione telefonica.

### CALENDARIO EDIZIONE SUCCESSIVA

13 giorni su 4 moduli  
I modulo: dal 5 al 7 marzo 2018  
II modulo: dal 19 al 21 marzo 2018  
III modulo: dal 9 all'11 aprile 2018  
IV modulo: dal 7 al 10 maggio 2018

Le informazioni definitive (date, contenuti e quote di partecipazione) relative all'edizione successiva del corso, saranno pubblicate sulla pagina web una volta conclusa l'edizione qui descritta.

# SDA BOCCONI SCHOOL OF MANAGEMENT



SDA Bocconi School of Management si distingue nella formazione manageriale da oltre 40 anni, grazie al suo impegno di contribuire alla crescita degli individui, delle aziende e delle istituzioni attraverso la conoscenza e l'immaginazione. A questo concorrono programmi MBA, Master Executive e Specialistici, Programmi Executive e Progetti Formativi su Misura, Action Research, Osservatori e Knowledge Centers settoriali - un'offerta formativa rivolta a professionisti di tutto il mondo e di tutti i settori economici.

SDA Bocconi è leader in Italia e tra le prime 30 Business School nel mondo. È anche l'unica ad avere il triplo accreditamento: EQUIS, AMBA e AACSB, che la pone nell'élite delle più certificate Business School mondiali.

## ACCREDITATIONS



AACSB International  
The Association to  
Advance Collegiate  
Schools of Business



European Quality  
Improvement System



Association of MBAs  
MBA provision accredited



Quality Management System  
Certification ISO 9001:2008  
Financed Projects  
Service Centre



The Italian Association for  
Management Education  
Development  
Full-Time MBA accredited  
Executive MBA accredited



CFA program partner  
of CFA Institute  
MCF program accredited

## MEMBERSHIPS



European Foundation for  
Management Development



The Association to Advance  
Collegiate Schools of Business



The Academy  
of Business in Society



Partnership in  
International Management



Community of European  
Management Schools and  
International Companies



The Italian Association for  
Management Education  
Development



Global Business School  
Network

## RANKINGS

Financial Times  
Bloomberg Businessweek  
The Economist - Which MBA?  
Forbes  
Espansione  
QS

## SDA Bocconi School of Management

via Bocconi 8, 20136 Milano, Italy | tel +39 02 5836 6605-6606 | info@sdabocconi.it | sdabocconi.it

FOLLOW SDA BOCCONI ON:

