

HOSPITALITY LEADERSHIP

in the

AI ERA

PERCHÉ QUESTO CORSO

Gli algoritmi stanno diventando il nuovo “canale” con cui il cliente scopre, valuta e sceglie. Per gli hotels questo è un cambio di paradigma gestionale: non basta introdurre uno strumento, serve **leadership di trasformazione**.

L'AI può comprimere tempi operativi, uniformare lo standard minimo di servizio, migliorare comunicazione e vendita, dare coerenza ai contenuti su tutti i canali e supportare le decisioni commerciali; ma senza **dati aggiornati, policy d'uso, responsabilità chiare e misure d'impatto**, l'effetto svanisce (o, peggio, crea rischi reputazionali e normativi).

Questo format “executive” fornisce **criteri decisionali** e una **roadmap 30-60-90 giorni** applicabile a strutture con autonomia imprenditoriale, ma inserite in un network globale.

STRUTTURA DEL PROGRAMMA (3 ore)

PARTE 1 LEZIONE (2 ORE)

Blocco A (30') - Visione & impatto sul business alberghiero

- Come l'AI sposta il vantaggio competitivo: discoverability, velocità decisionale, qualità media dei processi.
- Dove incide nel P&L: ricavi (mix canali, conversione), costi (operazioni, comunicazione), reputazione (consistency).
- **Executive prompt thinking**: come un manager formula richieste all'AI (obiettivo, vincoli, tono, output atteso) senza entrare nel tecnico.

Output atteso: mappa “dove l'AI tocca il mio conto economico”

Blocco B (30') - Data & Content Readiness: prerequisito per ogni adozione

- Allineamento e qualità delle fonti: sito, schede canali, immagini, policy, informazioni pratiche.
- “Parlare alle macchine”: coerenza, tassonomie, entità (camere/servizi/policy) e routine di aggiornamento.
- **Guardrail** manageriali: controllo qualità degli output, approvazioni, versioning.

Output atteso: checklist “Hotel AI-Readable” (10 controlli che fanno la differenza)

Blocco C (30') – Portfolio di casi d'uso per Direzione (no brand, solo categorie)

- **Vendite & Booking:** risposta rapida a lead/RFP, proposte dinamiche, script omnicanale.
- **Revenue:** sintesi pick-up, ipotesi tariffarie/canali, alert su parity e contenuti.
- **Marketing & Distribution:** orchestrazione contenuti multilingua, coerenza fra sito/OTA/GBP, campagne.
- **Operation & Housekeeping:** pianificazione turni/priorità, SOP, manutenzione preventiva.
- **People & Formazione:** knowledge base interna, manuali operativi, onboarding e upskilling.

Output atteso: shortlist di 3 use case ad alto impatto per la propria realtà

Blocco D (30') – Governance, policy, rischi & misurazione

- **Operating model:** ruoli e responsabilità (Direzione, reparti, referenti AI), RACI e flussi di approvazione.
- **Policy interne:** cosa è consentito/vietato, gestione dati sensibili, revisione umana obbligatoria, log delle decisioni.
- **KPI & ROI:** tempo risparmiato, qualità output, tasso risposta, conversione, RevPAR/NetRev, costi di canale, punteggi pulizia/soddisfazione.
- **Roadmap 30-60-90 giorni:** quick wins → standardizzazione → integrazione nei processi.

Output atteso: bozza di AI One-Pager (policy minima + KPI + roadmap)

PARTE 2 LABORATORIO (1 ORA)

Formato: lavoro in sottogruppi per **funzione** (a scelta dell'hotel), con consegna finale condivisa.

Metodo: prompt scaffolding (bozza → refine → verifica → output pronto-uso).

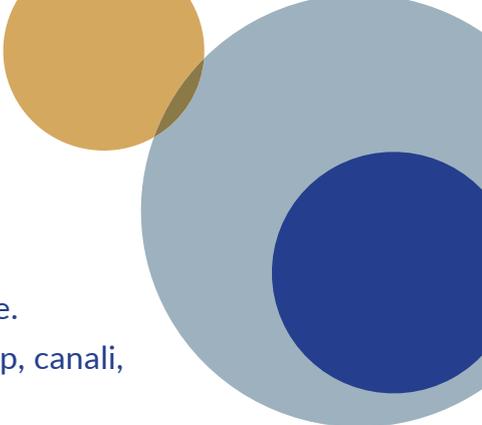
Strumenti: solo **categorie** (assistenti conversazionali, analisi testo, generatori contenuti, automazioni, dashboard).

Scegli 1 tavolo (o ruota 2x30'):

SALES & BOOKING

- **Compito:** ridurre il time-to-quote e aumentare la conversione.
- **Attività:** creare un **Sales AI Kit** con: template risposta rapida (B2B/B2C), offerta corporate modulare (policy chiare), follow-up multicanale.
- **KPI:** tempo medio risposta, tasso risposta, conversione per segmento/canale.





REVENUE MANAGEMENT

- 
- **Compito:** migliorare velocità e coerenza delle decisioni tariffarie.
 - **Attività:** generare un **Weekly Revenue Brief** in 1 pagina (pick-up, canali, alert parity contenuti, raccomandazioni 28/14/7 giorni).
 - **KPI:** RevPAR/NetRev, occupancy & ADR vs comp-set, share per canale, time-to-action.

MARKETING & DISTRIBUTION

- 
- **Compito:** orchestrare contenuti coerenti, multilingua e “AI-friendly”.
 - **Attività:** produrre un **Content & Channel Pack:** calendario 30 giorni (IT/EN + 1 lingua), outline di una landing/offerta, check-list parity copy/visual/policy fra sito/OTA/GBP.
 - **KPI:** traffico non-branded, CTR/CPA, conversione landing, visibilità locale.

OPERATION & HOUSEKEEPING

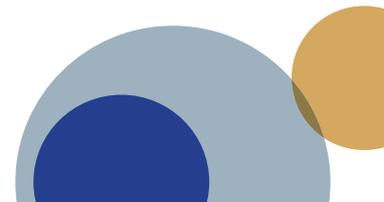
- 
- **Compito:** standardizzare qualità e ridurre rework.
 - **Attività:** creare **Ops Efficiency Kit:** turni/priorità camere (early/late, VIP), 2 SOP (turn-over & lost&found), registro manutenzione base.
 - **KPI:** tempo medio per camera, rework, ticket preventivi vs reattivi, punteggi pulizia.

OUTPUT LABORATORIO (per ogni tavolo):

- **1 deliverable pronto-uso** (kit/brief/pack).
- **1 lista KPI + owner per il monitoraggio.**
- **1 azione entro 7 giorni** (quick win) e **1 entro 30 giorni** (standardizzazione).

MATERIALI INCLUSI

- **Executive Guide (8-10 pag.):** principi, governance, policy base, KPI, roadmap 30-60-90.
- **Checklist “Hotel AI-Readable”** (sito, OTA, GBP, immagini, policy, schemi).
- **Template:** AI One-Pager per Direzione; RACI di reparto; registro rischi/approvazioni.
- **Prompt Library “manageriale”** (per briefing, valutazione alternative, controllo qualità output).



RISULTATI ATTESI PER LA DIREZIONE

- Visione chiara su “perché/come” l’AI cambia il modo di vendere, raccontare e gestire l’hotel.
- Portfolio di **3 use case prioritari** e una **roadmap 30-60-90** sostenibile.
- **Policy minima** e **KPI** per misurare davvero il valore (oltre gli slogan).
- Un **kit operativo** per avviare il cambiamento senza bloccare l’operatività quotidiana.

Opzioni di estensione (consigliate)

- **Clinic 60’ post-corso (online)**: Q&A su casi reali e revisione output laboratorio.
- **Sessioni verticali 2h** per reparto (Sales/Revenue/Marketing/Ops) per passare dal kit alla piena messa a terra.
- **Audit “AI-Readiness” light**: verifica rapida dei dati e contenuti chiave dell’hotel (sito/OTA/GBP).

SYLLABUS UFFICIALE HIA *HOSPITALITY LEADERSHIP in the AI ERA*

- **Durata complessiva**: 3 ore
- **Formato**: 2 ore lezione + 1 ora laboratorio (in presenza o live-virtual)
- **Target**: Top Manager, Direttori/Proprietà di hotel
- **Prerequisiti**: nessuno tecnico; conoscenza di base del P&L alberghiero e dei principali canali di distribuzione
- **Approccio**: no-vendor (solo categorie di strumenti), task-based, orientato a governance, policy e misurazione

LEARNING OUTCOMES *(al termine i partecipanti saranno in grado di...)*

- **Mappare l’impatto dell’AI sul P&L** dell’hotel (ricavi, costi, reputazione, produttività).
- **Valutare la prontezza dati e contenuti** (Hotel AI-Readable) e impostare routine di aggiornamento.
- **Selezionare 3 use-case prioritari** cross-funzione (Sales/Booking, Revenue, Marketing/Distribution, Ops).
- **Stabilire governance** e **policy** per un’adozione sicura: ruoli, approvazioni, revisione umana, log.
- **Definire KPI** e **ROI** per misurare l’efficacia (time saved, conversione, RevPAR/NetRev, costi di canale, qualità servizio).
- **Redigere un AI One-Pager** e una roadmap 30-60-90 giorni per l’hotel.

STRUTTURA & TIMING

LEZIONE (120')

- **BLOCCO A (30'): VISIONE & IMPATTO SUL BUSINESS**
 - AI e vantaggio competitivo: discoverability, velocità decisionale, qualità dei processi.
 - Dove incide nel conto economico.
 - Executive prompt thinking (obiettivo, vincoli, tono, output previsto).
 - **OUTPUT:** mappa "dove l'AI tocca il mio P&L".
- **BLOCCO B (30'): DATA & CONTENT READINESS**
 - Sito, OTA, Google Business Profile, policy e immagini: principi di coerenza/tassonomia.
 - Routine di aggiornamento (settimanale/mensile). Guardrail: controllo qualità output e versioning.
 - **OUTPUT:** checklist "Hotel AI-Readable" (10 controlli chiave).
- **BLOCCO C (30'): PORTFOLIO USE-CASE PER DIREZIONE (CATEGORIE, NON BRAND)**
 - **Sales & Booking:** lead/RFP, proposte dinamiche, follow-up omnicanale.
 - **Revenue:** sintesi pick-up, ipotesi 28/14/7 giorni, alert parity (anche contenuti).
 - **Marketing & Distribution:** orchestrazione contenuti multilingua, parità copy/visual/policy tra sito/OTA/GBP.
 - **Operation & Housekeeping:** turni e priorità, SOP, manutenzione preventiva.
 - **People & Formazione:** knowledge base interna, manuali, onboarding.
 - **OUTPUT:** shortlist 3 use-case prioritari per il proprio hotel.
- **BLOCCO D (30'): GOVERNANCE, POLICY & MISURAZIONE**
 - Operating model: ruoli, RACI, approvazioni. Policy interne: cosa è consentito/vietato, gestione dati sensibili, revisione umana, log decisioni.
 - KPI & ROI: tempo risparmiato, qualità output, tasso risposta, conversione, RevPAR/NetRev, costi di canale, punteggi pulizia/soddisfazione.
 - **Roadmap 30-60-90 giorni:** quick wins → standardizzazione → integrazione processi.
 - **OUTPUT:** bozza di AI One-Pager di direzione.

LABORATORIO (60')

LEADERSHIP LAB PER FUNZIONI

- **Formato:** gruppi per funzione (scegli 1 tavolo o rotazione 2×30').
- **Metodo:** prompt scaffolding (bozza → refine → verifica → output).
- **Strumenti:** categorie (assistenti conversazionali, analisi testo, generatori contenuti, automazioni, dashboard).

Tavolo Sales & Booking

- **Compito:** ridurre time-to-quote, migliorare conversione.
- **Deliverable: Sales AI Kit** (template risposta rapida B2B/B2C, offerta corporate modulare con policy chiare, follow-up multicanale).
- **KPI:** tempo/tasso risposta, conversione per segmento/canale.

Tavolo Revenue

- **Compito:** aumentare velocità/consistenza decisioni tariffarie.
- **Deliverable: Weekly Revenue Brief** (pick-up/canali, alert parity contenuti, suggerimenti 28/14/7).
- **KPI:** RevPAR/NetRev, occupancy & ADR vs comp-set, share per canale, time-to-action.

Tavolo Marketing & Distribution

- **Compito:** orchestrare contenuti coerenti e "AI-friendly".
- **Deliverable: Content & Channel Pack** (calendario 30gg IT/EN + 1 lingua, outline landing/offerta, check-list parity copy/visual/policy sito-OTA-GBP).
- **KPI:** traffico non-branded, CTR/CPA, conversione landing, visibilità locale.

Tavolo Operation & Housekeeping

- **Compito:** standardizzare qualità e ridurre rework.
- **Deliverable: Ops Efficiency Kit** (turni/priorità camere, 2 SOP – turn-over & lost&found, registro manutenzione base).
- **KPI:** tempo medio per camera, rework, ticket preventivi vs reattivi, punteggi pulizia.

MATERIALI DEL CORSO

- **Executive Guide (8–10 pag.):** principi, governance, policy base, KPI, roadmap 30-60-90, riferimenti normativi di buon senso.
- **Template:** AI One-Pager (direzione), RACI di reparto, registro rischi/approvazioni.
- **Checklist:** Hotel AI-Readable (sito/OTA/GBP/contenuti/immagini/policy).
- **Prompt Library manageriale:** briefing, valutazione alternative, controllo qualità output.

PRE-WORK (facoltativo ma consigliato – 30')

- URL del sito, schede OTA principali, link GBP; 10 foto rappresentative.
- Ultime **20 recensioni** (mix canali) e 1 settimana di **pick-up**.
- 1 RFP/lead reale (anonimizzato) e 1 SOP operativa (housekeeping o manutenzione).
- Obiettivo personale (1 riga): “Se il corso fosse un successo, tornerei in hotel con ...”

VALUTAZIONE (LIGHT) E RUBRIC

- **Partecipazione attiva (30%):** contributi, domande, peer-feedback.
- **Qualità deliverable di tavolo (40%):** completezza, chiarezza, applicabilità immediata.
- **Allineamento KPI & roadmap (20%):** misure scelte e fattibilità 30-60-90.
- **Sintesi manageriale (10%):** capacità di tradurre l'output in decisioni.

POST-CORSO (opzionale, consigliato)

- **Clinic 60'** (entro 10–14 gg): Q&A, revisione deliverable, scambio best practice tra strutture.
- **Progress check** (a 30 gg): breve survey su KPI e adozione; raccolta quick wins e ostacoli.

SETUP AULA & LOGISTICA

- Platea in isole (4 tavoli) con schermo condiviso; Wi-Fi stabile; prese; flip-chart.
- Ogni partecipante: laptop con accesso ai canali dell'hotel (solo dati non sensibili); browser aggiornato.