



OSPITALITÀ ED EVENTI

Conversation Mastery

Allena le conversazioni che fanno l'esperienza dell'ospite. Ospiti AI realistici, i tuoi casi reali, feedback misurabile, in oltre 40 lingue.

Le grandi conversazioni con gli ospiti non si improvvisano. Si allenano.

Conversation Mastery è il modulo base di e-REAL Hospitality Suite e funziona anche da solo. Un simulatore vocale in cui il tuo personale parla con ospiti AI dotati di personalità, reazioni e background culturali: un check-in in ritardo con overbooking, un reclamo al tavolo, una richiesta VIP, un upgrade da proporre con tatto. Gli scenari sono costruiti direttamente sulle tue recensioni e sui casi reali, il feedback segue rubriche basate sui tuoi standard e ogni scenario funziona in oltre 40 lingue.

+60%

MIGLIORAMENTO DELLE
CAPACITÀ COMUNICATIVE
DOPO UNA SETTIMANA (3
SESSIONI A SETTIMANA)

10-15

MINUTI A
SESSIONE

40+

LINGUE, UNO
STANDARD

I PROBLEMI CHE RISOLVIAMO PER CATENE ALBERGHIERE, RESORT E VENUE PER EVENTI

01 – STANDARD

Un brand, molti desk, conversazioni disomogenee

I tuoi standard di servizio sono scritti, ma reception, ristorante e telefono non dicono sempre la stessa cosa. Scenari costruiti su SOP e recensioni danno a ogni struttura la stessa pratica e gli stessi criteri.

RUOLI TARGET

FORMATO

02 – PRESSIONE

Le conversazioni difficili si imparano sull'ospite

Un reclamo, una richiesta rifiutata, un ospite spaventato o arrabbiato: il personale le impara dal vivo, a spese dell'ospite. Con Conversation Mastery le prova prima, tutte le volte che serve, e riceve feedback prima del turno.

Front office e reception, concierge, personale di sala e F&B, supervisor housekeeping, prenotazioni e call center, duty manager, staff e hostess per eventi; corporate academy e HR dei gruppi alberghieri.

Online, in presenza o phygital: smartphone, computer, totem, pareti proiettate, immersive room e ologrammi, senza visori. Modulo singolo o cuore di e-REAL Hospitality Suite. Integrato con la tua piattaforma di apprendimento.

03 – LINGUE E TURNOVER

Ogni stagione nuovo personale, ospiti internazionali tutto l'anno

Team stagionali e internazionali cambiano di continuo. Lo stesso scenario in oltre 40 lingue, in sessioni da 10-15 minuti che entrano tra un turno e l'altro, porta i nuovi assunti allo standard e tiene tutti allenati.





DENTRO CONVERSATION MASTERY

Scegli la conversazione. Allenati. Rivedi. Riprova.

01 Scegli la conversazione

Parti da una situazione reale della tua struttura: l'ospite, la posta in gioco, l'obiettivo da raggiungere. Gli scenari vengono dalle tue recensioni, dai reclami e dagli standard di servizio, e da una libreria di situazioni alberghiere pronte da adattare.

02 Allenati con un ospite AI

Parla in modo naturale, a voce, con un ospite virtuale che reagisce a ogni domanda, parola e tono, con personalità, umore e background culturale propri. Nella tua lingua o in quella dell'ospite.

03 Rivedi il feedback

A fine sessione, feedback strutturato su rubriche costruite dai tuoi standard: cosa ha funzionato, cosa cambiare, quali momenti hanno contato. Un mentore AI opzionale aiuta a riflettere e preparare il tentativo successivo.

04 Riprova, e misura

Ripeti lo scenario, alza la difficoltà, cambia lingua. I progressi sono visibili per persona, team e struttura, e si collegano a recensioni degli ospiti e KPI operativi.

COSA RICEVI

I tuoi scenari

Costruiti su recensioni, reclami e SOP, con la voce del tuo brand.

Ospiti AI realistici

Personalità, umori e culture che reagiscono a come parla il tuo personale.

Feedback sui tuoi standard

Rubriche dai tuoi criteri, sessione dopo sessione.

Progressi misurabili

Per persona, team e struttura, nel tuo LMS o nelle dashboard.

Parti dai tuoi 10 reclami più difficili

Scegli una struttura. Condividi i 10 reclami più difficili dei tuoi ospiti e i tuoi standard di servizio. Costruiamo i primi scenari e le rubriche, il tuo team si allena per qualche settimana e confrontiamo cosa è cambiato nelle recensioni e al desk. Poi estendi ciò che funziona alle altre strutture e lingue.

UNO SCENARIO, OGNI AMBIENTE

Lo stesso ospite, scenario e rubrica funzionano su smartphone tra un turno e l'altro, su computer in back office, su totem o parete proiettata nella tua academy, o a grandezza naturale in una sala immersiva, senza visori.

PARTE DI UNA SUITE PIÙ AMPIA

Conversation Mastery è il cuore di e-REAL Hospitality Suite. Quando vuoi, aggiungi Process e Systems Mastery, Onboarding & Readiness, AI Coach, Analytics HQ, Process Help e Smart Hiring.

PARLIAMOCI

Prenota una demo su www.e-real.net o proponici una struttura per un pilota.

CONTATTO

Danils Vanags
danils@logosnet.org

e-REAL[®]
by LOGOSNET

