

OSPITALITÀ ED EVENTI

Process Help

Guida contestuale per procedure poco chiare e operazioni in corso. Una guida conversazionale basata sui tuoi contenuti validati, nel momento in cui serve.

La procedura giusta non vale niente se alle 23 nessuno la trova.

Process Help è una guida conversazionale che il personale apre quando una procedura non è chiara, durante le operazioni. Risponde solo dai contenuti validati della catena: SOP, policy, standard di servizio, guide ai sistemi. Lo stesso ambiente usato per la formazione diventa uno strumento di supporto operativo nel momento in cui serve: al desk, al telefono, durante un evento, nella lingua del personale.

24/7

DISPONIBILE DURANTE LE OPERAZIONI

Validati 40+

RISPOSTE SOLO DAI TUOI CONTENUTI

LINGUE, UNO STANDARD

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

01 — PERSI NELLA INTRANET

La procedura esiste, nessuno la trova in tempo

Le SOP stanno in cartelle, PDF e portali. Con un ospite che aspetta, il personale chiede a un collega o improvvisa. Process Help risponde in pochi secondi, dai tuoi contenuti validati, in linguaggio semplice.

02 — TURNI DI NOTTE E NUOVI ASSUNTI

Quando il supervisor non c'è, lo standard cala

Notti, weekend e picchi stagionali lasciano il personale junior da solo con le eccezioni. Una guida che spiega la procedura passo per passo tiene lo standard quando nessun senior è in sala.

03 — FORMAZIONE E OPERATIONS SCOLLEGATE

Ciò che si insegna in aula non è ciò che si consulta in servizio

Contenuti formativi e riferimenti operativi si allontanano. Process Help usa gli stessi contenuti validati dei moduli di formazione, così ciò che le persone allenano è ciò che consultano.

RUOLI TARGET

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

FORMATO

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





DENTRO PROCESS HELP

Chiedi. Ottieni la procedura. Servi l'ospite.

- 01 Valida i contenuti**
Carichiamo SOP, policy, standard e guide ai sistemi, e il tuo team Operations li valida. Process Help risponde solo da questi contenuti, mostrando la fonte.
- 02 Chiedi nel contesto**
Da telefono, computer al desk o totem, il personale chiede con parole proprie: "l'ospite vuole pagare la cauzione in contanti", "policy late check-out per i membri". La guida risponde passo per passo.
- 03 Segui e servi**
Risposte brevi e azionabili, con il passo successivo, le eccezioni e a chi escalare. La conversazione con l'ospite continua.
- 04 Impara dalle domande**
Le domande del personale mostrano quali procedure sono poco chiare e dove le SOP vanno riscritte. Analytics HQ le raccoglie per HR e Operations.

COSA RICEVI

Risposte in secondi

Dai tuoi contenuti validati, con la fonte.

Guida passo per passo

Procedura, eccezioni, escalation.

Ogni dispositivo, ogni lingua

Telefono, desk, totem, in oltre 40 lingue.

Segnali sulle SOP

Quali procedure le persone non trovano o non capiscono.

Parti dalle tue 20 domande più frequenti

Scegli una struttura. Condividi le 20 domande che front office e sala fanno più spesso ai supervisor, e le SOP che rispondono. Configuriamo Process Help su quei contenuti, il team lo usa per un mese e guardiamo cosa è stato chiesto, cosa è stato risposto e quali SOP riscrivere.

FUNZIONA CON PROCESS MASTERY

Le procedure che il personale prova in Process Mastery sono le stesse che Process Help spiega in servizio: un'unica base di contenuti validati per la formazione e per le operazioni.

PARTE DI UNA SUITE PIÙ AMPIA

Process Help è un modulo di e-REAL Hospitality Suite, con Conversation Mastery al centro. Quando vuoi, aggiungi Process e Systems Mastery, Onboarding & Readiness, AI Coach, Analytics HQ 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

