

OSPITALITÀ ED EVENTI

Process Mastery

Trasforma le procedure in azioni che le persone sanno eseguire. Le tue SOP allenate in scenari realistici, con l'ospite davanti e il sistema a portata di mano.

Una procedura nel manuale è un'intenzione. Una procedura eseguita è uno standard.

Process Mastery è un ambiente pratico in cui il tuo personale applica le Standard Operating Procedure di catena mentre gestisce un ospite. Check-in con overbooking, richiesta di rimborso, upselling, arrivo di un gruppo: ogni scenario chiede di seguire la policy, usare il sistema e tenere viva la conversazione. Verifica che policy, passaggi del check-in, upselling e registrazioni a sistema siano eseguiti correttamente, insieme alla relazione con l'ospite.

SOP

LE TUE PROCEDURE,
ALLENATE PASSO PER PASSO

10-15

MINUTI A
SESSIONE

40+

LINGUE, UNO
STANDARD

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

01 — MANUALI

Le SOP sono scritte, lette una volta e dimenticate

Le procedure vivono in raccoglitori e intranet. Il personale impara la sequenza vera dai colleghi, ognuno a modo suo. Process Mastery trasforma ogni SOP in uno scenario da allenare, ripetere e verificare.

02 — PRESSIONE

La procedura si rompe quando l'ospite aspetta

Sotto pressione i passaggi saltano: il documento non registrato, l'upsell non proposto, la policy spiegata male. Provare procedura e conversazione insieme costruisce il riflesso prima del turno.

03 — AUDIT E COERENZA

Ogni struttura applica lo standard un po' a modo suo

Mystery audit e recensioni mostrano differenze tra le strutture. Gli stessi scenari e le stesse rubriche in tutto il gruppo rendono l'esecuzione confrontabile e mostrano quali SOP vanno riscritte.

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 MASTERY

La tua SOP. Il tuo ospite. Il tuo sistema. In un solo scenario.

01 Scegli la procedura

Parti dalle SOP che contano di più: check-in e check-out, pagamenti e cauzioni, reclami e rimborsi, upselling, arrivi di gruppo, segnalazione incidenti. Trasformiamo ciascuna in uno scenario con le tue policy e le tue parole.

02 Esegui con un ospite davanti

Il personale esegue la procedura mentre un ospite AI parla, chiede e obietta. Passaggi, tempi e registrazioni a sistema vengono tracciati mentre la conversazione procede.

03 Verifica ogni passaggio

A fine sessione, una revisione passo per passo: cosa è stato fatto, cosa saltato, cosa detto. Rubriche costruite sulla tua SOP e sugli standard di servizio mostrano dove l'esecuzione si è allontanata.

04 Ripeti, poi estendi

Alza la difficoltà, cambia ospite, cambia lingua. I risultati per persona, team e struttura mostrano quali procedure sono solide e quali SOP vanno riviste.

COSA RICEVI

Scenari SOP

Le tue procedure come scenari allenabili e ripetibili.

Verifica passo per passo

Quali passaggi sono stati fatti, saltati o sbagliati.

L'ospite nel loop

Procedura e conversazione allenate insieme.

Indicazioni sulle SOP

Quali procedure mettono in difficoltà il personale, in tutto il gruppo.

Parti dalla SOP del check-in

Scegli una struttura e una procedura: il check-in, con overbooking e upsell. Condividi la SOP e le schermate che usa il tuo personale. Costruiamo lo scenario e la checklist, il tuo front office si allena per qualche settimana e confrontiamo risultati degli audit e recensioni.

FUNZIONA CON SYSTEMS MASTERY

Aggiungi le interfacce simulate del tuo gestionale e il personale allena procedura e strumento insieme, collegando la situazione dell'ospite alle azioni che la risolvono.

PARTE DI UNA SUITE PIÙ AMPIA

Process Mastery è un modulo di e-REAL Hospitality Suite, con Conversation Mastery al centro. Quando vuoi, aggiungi 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

