

OSPITALITÀ ED EVENTI

e-REAL Hospitality Suite

Dagli standard di brand alla performance reale. Formazione, assessment e supporto operativo per le catene alberghiere, costruiti sui tuoi standard, procedure e sistemi.

Gli standard vivono nei manuali. Il servizio accade con un ospite davanti.

e-REAL Hospitality Suite è un ambiente integrato di simulazione AI per formazione, assessment e supporto operativo. Il tuo personale si allena a gestire conversazioni complesse con gli ospiti e a eseguire con precisione le procedure di catena, così standard di brand, procedure, strumenti e casi reali diventano esperienze pratiche, misurabili e scalabili. Conversation Mastery è il modulo base; tutti gli altri sono personalizzati sulla tua catena.

8

MODULI, UN SOLO
AMBIENTE

40+

LINGUE, UNO
STANDARD

10-15

MINUTI PER CICLO
DI PRATICA

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

01 — STANDARD

Un brand, molte strutture, servizio disomogeneo

I tuoi standard sono scritti, ma check-in, gate, 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.

02 — PRESSIONE

Le procedure si imparano sotto pressione, con un ospite che aspetta

Policy, upselling e registrazioni a sistema si imparano sul lavoro, errore dopo errore. Process e Systems Mastery fanno provare procedura e software prima del turno, con l'ospite nello scenario.

03 — TURNOVER

Ogni stagione nuovo personale, gli stessi standard attesi

Team stagionali e internazionali cambiano di continuo e l'aula non tiene il passo. Percorsi di onboarding, AI Coach e cicli da 10-15 minuti portano i nuovi assunti alla readiness e tengono tutti allenati, in oltre 40 lingue.

RUOLI TARGET

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, HR e Operations dei gruppi alberghieri.

FORMATO

Online, in presenza o phygital, in sale immersive senza visori. Suite completa o singoli moduli, a partire da Conversation Mastery. Integrata con la tua piattaforma di apprendimento.





DENTRO LA SUITE

Conversation Mastery al centro. Moduli personalizzati intorno.

- 01 Conversation Mastery** · Allenare le conversazioni che fanno l'esperienza dell'ospite
Simulatore vocale con avatar AI dotati di personalità, reazioni e background culturali, per allenare empatia, gestione dei reclami e standard di accoglienza. Gli scenari sono costruiti direttamente sulle tue recensioni e sui casi reali, in oltre 40 lingue.
- 02 Process Mastery** · Trasformare le procedure in azioni che le persone sanno eseguire
Ambiente pratico per applicare le Standard Operating Procedure di catena e simulare l'uso del gestionale di struttura durante il flusso di lavoro. Verifica policy, check-in, upselling e registrazioni a sistema mentre si gestisce la relazione con l'ospite.
- 03 Systems Mastery** · Allenarsi sugli strumenti dietro il servizio
Il personale prova i flussi operativi su interfacce simulate e scenari costruiti intorno agli strumenti digitali della catena. Processo e sistema si imparano insieme, collegando la situazione dell'ospite alle azioni che la risolvono.
- 04 Onboarding & Readiness** · Misurare la performance, non il completamento del corso
Percorsi strutturati per nuovi assunti e nuove aperture, con livelli, scenari realistici e difficoltà crescente. Rubriche valutano la capacità di applicare standard, procedure e comportamenti attesi in situazioni reali.
- 05 AI Coach** · Sempre. Ovunque.
Un coach disponibile 24 ore su 24, in più lingue, per ripassare e allenarsi tra un turno e l'altro: cicli brevi da 10-15 minuti, feedback personalizzato e mentore AI opzionale.
- 06 Analytics HQ** · Trasformare i dati formativi in indicazioni operative
Copertura, progressi e lacune per persona, team, struttura e brand, con benchmark interni e collegamento a KPI operativi e recensioni degli ospiti. Evidenzia processi critici, debolezze ricorrenti e SOP da rivedere.
- 07 Process Help** · Guida per procedure poco chiare e operazioni in corso
Quando una procedura non è chiara, il personale apre una guida conversazionale basata sui contenuti validati della catena. L'ambiente di formazione diventa supporto operativo nel momento in cui serve.
- 08 Smart Hiring** · Assumere sulle evidenze, non solo sul CV
Screening AI delle candidature in qualsiasi lingua, un recruiter virtuale che conduce con ogni candidato lo stesso colloquio strutturato, e ospiti simulati che mostrano come un candidato accoglie, gestisce un reclamo o propone un upgrade prima del primo turno. Evidenze confrontabili per i tuoi manager, integrate con i tuoi sistemi HR.





COSTRUITA SULLA TUA OPERATIVITÀ REALE

I tuoi standard. I tuoi casi. Il tuo ambiente.

I tuoi standard, i tuoi casi

Configurata su casi reali, documenti, SOP e feedback degli ospiti della catena.

Feedback strutturato

Rubriche costruite sui tuoi criteri, feedback a fine sessione, mentore AI opzionale.

Online, in presenza o phygital

Browser, aula o ambienti immersivi, senza visori.

Conversazioni AI adattive

Interazione reale, non risposte predefinite: personaggi con obiettivi, atteggiamenti e contesti.

Multilingue per progetto

Lo stesso scenario in oltre 40 lingue, con contenuti, criteri e obiettivi coerenti.

Scalabile tra le strutture

Si parte da una struttura o da una criticità, poi si estende a ruoli, lingue e hotel.

Cicli di pratica brevi

Sessioni da 10–15 minuti che entrano nei ritmi dell'hotel, ripetibili e progressivamente più difficili.

Uno scenario, più ambienti

Da smartphone e computer a totem, pareti proiettate, immersive room e ologrammi.

Integrazione con la piattaforma LMS

Funziona nel browser e si collega alle piattaforme di apprendimento già in uso.

COME FUNZIONA

01

Parti da una struttura

Scegli una struttura o una criticità operativa: i 10 reclami più difficili, una nuova apertura, una procedura di check-in.

02

Costruiamo sui tuoi standard

Trasformiamo SOP, recensioni e sistemi in scenari, rubriche e interfacce simulate.

03

Misura ed estendi

Il personale si allena in cicli brevi, Analytics HQ mostra progressi e lacune, e la stessa logica si estende a ruoli, lingue e hotel.





PARTI DA UNA STRUTTURA

Parti da una struttura. Estendi a tutto il gruppo.

01 — IL TUO PILOTA

Una struttura o una criticità operativa: i 10 reclami più difficili, una nuova apertura, una procedura di check-in. Team di front office o di sala, una lingua o più lingue.

02 — COSA COSTRUIAMO

Scenari dalle tue recensioni e dai tuoi casi, rubriche dai tuoi standard, interfacce simulate dai tuoi sistemi. Nel browser, nella tua academy o in una sala immersiva.

03 — COSA MISURI

Progressi e lacune per persona, team e struttura in Analytics HQ, collegati ai tuoi KPI e alle recensioni. Poi la stessa logica si estende a ruoli, lingue e hotel.

Parti dai tuoi 10 reclami più difficili

Scegli una struttura. Condividi i 10 reclami più difficili dei tuoi ospiti, la SOP del check-in e le schermate che usa il tuo personale. Costruiamo i primi scenari e le rubriche, il tuo team si allena per qualche settimana e confrontiamo cosa è cambiato nelle recensioni e in operations.

POWERED BY e-REAL

e-REAL integra agenti conversazionali, AI generativa, XR, superfici interattive, proiezioni, sensori, ologrammi e IoT in ambienti configurabili: situazioni realistiche in cui le persone si allenano, decidono e migliorano prima che la situazione diventi reale.

INTEGRAZIONE CON LA PIATTAFORMA LMS

La suite funziona nel browser e si collega alle piattaforme di apprendimento che la tua organizzazione già usa: la pratica affianca i percorsi LMS esistenti, senza un ecosistema separato.

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

