



SOCIETÀ PROFESSIONALE
**HOTEL • ADMINISTRATION
& MANAGEMENT**
SVIZZERA

shs academy
hospitality next generation

CON IL
SOSTEGNO
DEL CCNL



BROCHURE

EXECUTIVE DIPLOMA IN HOSPITALITY DIRECTOR OF E-COMMERCE

L'innovativo corso di formazione continua per il settore alberghiero svizzero.

DIRECTOR OF E-COMMERCE

L'INNOVATIVO CORSO DI FORMAZIONE CONTINUA

Durante il corso di formazione continua della durata complessiva di 16 giorni i partecipanti imparano come posizionare e vendere online una struttura ricettiva ed i suoi servizi, con l'obiettivo di aumentare il fatturato nel lungo periodo. Metà degli incontri formativi sono tenuti in presenza presso prestigiose location selezionate in tutto il Ticino. Le restanti lezioni si svolgono online.

L'Executive Diploma fornisce ai partecipanti conoscenze e competenze specifiche in materia di E-commerce, Revenue Management e Digital Marketing; temi imprescindibili e di grande valore aggiunto nel mercato del lavoro attuale. Per garantire uno svolgimento del programma il più mirato possibile alle esigenze dei singoli partecipanti, l'adesione al corso è limitata ad un massimo di 25 presenti. Questo nuovo e moderno modello di insegnamento, ben conciliabile con la vita professionale e privata dei partecipanti, offre agli operatori del settore un'offerta formativa di nuova generazione orientata sia agli aspetti teorici che a quelli pratici degli argomenti trattati.

DA SETTEMBRE 2024 A MAGGIO 2025

corso di studio parallelo all'attività professionale,
e in forma ibrida (in presenza e online)



DIRECTOR OF E-COMMERCE

A CHI SI RIVOLGE

IL CORSO SI RIVOLGE AI PROFESSIONISTI DEL SETTORE ALBERGHIERO CHE DESIDERANO FORMARSI E FAR EVOLVERE LA PROPRIA ATTIVITA' IN AMBITO DIGITALE:

- Lavori nel settore da molto tempo e desideri aggiornare le tue competenze digitali
- Grazie alla scuola alberghiera che hai frequentato, disponi di un'ottima formazione di base e vorresti approfondire ulteriormente le tue conoscenze
- Sei in cerca di un corso di formazione continua pratico, da poter frequentare parallelamente al lavoro, che trasmetta tecniche da mettere direttamente in atto

REQUISITI:

- Minimo 2 anni di esperienza professionale con riferimento ad almeno uno dei seguenti ambiti: Reception, Prenotazioni, Rooms Division, Revenue Management, Marketing & PR ecc.
- Diploma federale di una scuola specializzata superiore o scuola universitaria superiore, oppure superamento di un esame di professione o di un esame professionale superiore
- Per accedere senza un diploma accademico (ammissione su dossier) è richiesta una qualifica equivalente composta dalla combinazione di un'istruzione scolastica, e una formazione di base e continua
- Allora inviaci la tua candidatura inclusa la lettera motivazionale, il CV e i tuoi ultimi certificati di lavoro



Il corso è organizzato in maniera eccellente, grazie alla presenza di professionisti di alto livello. Offre un perfetto equilibrio tra teoria e pratica, un aspetto raro al giorno d'oggi. Le lezioni forniscono numerosi spunti utili, applicabili sia nel breve che nel lungo periodo, permettendo di mettere subito in pratica le nuove competenze acquisite. Raccomando vivamente questo corso per la qualità dei docenti e la sua capacità di bilanciare efficacemente teoria e pratica.»

Filippo Salvatori, GM Hotel Admiral Lugano



DIRECTOR OF E-COMMERCE

OBIETTIVI DEL CORSO

I PARTECIPANTI:

- comprendono le **basi di Revenue Management e Digital Marketing** e riconoscono la **stretta correlazione tra le due discipline**
- padroneggiano gli **indicatori economici più importanti del settore alberghiero** e sanno calcolarli autonomamente
- sono capaci di definire i tratti fondamentali di una strategia di **Revenue Management** e valutare quali sono i fattori rilevanti per la sua efficacia
- conoscono i **trend online** attuali e futuri e sono in grado di orientarsi in modo ottimale in questi ambiti
- conoscono le possibili **attività che il Digital Marketing offre agli alberghi** per accrescere la notorietà, restare in contatto con gli ospiti o raggiungere nuovi clienti
- sono in grado di valutare quali portali utilizzare per la **vendita online** e sanno come strutturare e gestire la distribuzione
- comprendono le **basi dell'Online Reputation Management** e conoscono le **più efficienti strategie di prenotazione diretta per gli alberghi**
- sono in grado di elencare i fattori che contribuiscono all'immagine online della propria impresa e definire le azioni da adottare per migliorarla
- comprendono le diverse **soluzioni tecnologiche alberghiere** e sanno come utilizzarle in modo efficace in una struttura ricettiva
- sono in grado di sviluppare autonomamente **piani d'azione e concetti** per ottimizzare gli ambiti di **Revenue Management, prenotazioni dirette e immagine online** della propria impresa
- costruiscono una rete di **professionisti dell'ospitalità di Next Generation** e si impegnano nella **AlumniOrganization** presso «Berufsverband Hotel · Administration & Management Schweiz»



Ho deciso di frequentare il corso di formazione continua «Director of E-Commerce» in Ticino per approfondire le mie conoscenze in revenue management e digital marketing. Consiglio vivamente questo corso a tutti i professionisti del settore. La professionalità dei docenti e la chiarezza con cui vengono trattati gli argomenti rendono il corso estremamente utile per migliorare le competenze a qualsiasi livello.»

Lorenzo Steiger,
GM Bigatt Hotel & Restaurant Lugano

DIRECTOR OF E-COMMERCE

CONTENUTI

INTRODUCTION DAY

- Introduzione alla digitalizzazione nel settore alberghiero
- Presentazione del programma e dei metodi di valutazione
- Introduzione al lavoro di diploma
- Conoscere le colleghe e i colleghi di studio
- Workshop di gruppo dinamico

1 BASIC

BASICS IN #HOTELMARKETING

- Trend e ricerca di mercato
- Segmentazione e posizionamento
- Intro Digital Marketing
- Strategia di vendita e distribuzione online
- Intro Revenue Management
- **Metodo di valutazione:** piano d'azione per la propria azienda

2 PROFESSIONAL

HOTEL REVENUE MANAGEMENT

- Concetti base di Revenue Management
- Revenue Management Strategico
- Revenue Management Operativo
- Intro Total Revenue Management
- **Metodi di valutazione:** esame online e presentazione di gruppo

HOTEL DIGITAL MARKETING

- Concetti base di Digital Marketing
- Revenue Marketing
- Phigital Guest Journey – Omnichannel
- Content Cloud
- Promozione online
- Online Reputation Management
- Social Media
- **Metodi di valutazione:** screencast con breve presentazione del concetto di DM individuale



DIRECTOR OF E-COMMERCE

CONTENUTI

3 ADVANCED

TOTAL REVENUE MANAGEMENT

- Approfondimento del Total Revenue Management
- Focus F&B: Menu Engineering
- Workshop sul Total Revenue Management

HOTEL TECHNOLOGY & E-COMMERCE

- Panorama tecnologico alberghiero
- Hospitality Tech Stack
- Visita Smart Hotel Castione
- Lavoro di diploma: introduzione alla stesura

4 EXCELLENCE

PROFESSIONAL IMAGE AND DEVELOPMENT

- Colloquio – presentazione reciproca degli argomenti
- Workshop sul Personal Branding
- Corso di Wrap-Up / sessione di feedback diretto
- Get Together con la facoltà
- **Metodo di valutazione:** lavoro di diploma (consegna entro la fine di luglio)



Ho deciso di partecipare al corso Director of E-Commerce perché l'ho considerato una grande opportunità di crescita sia professionale che personale. Ritengo che la partecipazione a questo corso sia fondamentale per tutti i professionisti del settore, poiché consente di confrontarsi, scambiare opinioni e crescere insieme apprendendo i vari concetti presentati.

Gli aspetti che mi hanno maggiormente soddisfatto sono stati la grande professionalità dei tutor, la loro disponibilità e la cooperazione tra i partecipanti. Raccomando vivamente la partecipazione a questo corso, poiché rappresenta un'ottima opportunità per acquisire nuove conoscenze e fare networking con professionisti di alto livello nel settore.»

Arianna Bettoni,
Front Office Agent Hotel la Tureta Giubiasco

DIRECTOR OF E-COMMERCE

DATE 2024 & 2025

MARTEDÌ 17 SETTEMBRE 2024

9.00–17.00
Introduction Day
Hotel Belvedere, Locarno

MARTEDÌ 29 OTTOBRE 2024

9.00–12.00
Hotel Revenue Management I
Online

GIOVEDÌ 13 MARZO 2025

9.00–17.00
Hotel Digital Marketing
Parkhotel Delta Ascona

MARTEDÌ 24 SETTEMBRE 2024

9.00–12.00
Basics in Hotelmarketing
Online

GIOVEDÌ 31 OTTOBRE 2024

9.00–17.00
Hotel Revenue Management I
Hotel Bigatt, Lugano

MARTEDÌ 18 MARZO 2025

9.00–17.00
Total Revenue Management
Hotel LUGANODANTE, Lugano

GIOVEDÌ 26 SETTEMBRE 2024

9.00–12.00
Basics in Hotelmarketing
Online

MARTEDÌ 5 NOVEMBRE 2024

9.00–12.00
Hotel Revenue Management I
Online

GIOVEDÌ 20 MARZO 2025

9.00–12.00
Total Revenue Management
Online

MARTEDÌ 1 OTTOBRE 2024

9.00–12.00
Basics in Hotelmarketing
Online

MARTEDÌ 3 DICEMBRE 2024

9.00–12.00
Hotel Digital Marketing
Online

MARTEDÌ 13 MAGGIO 2025

9.00–12.00
Hotel Technology & E-Commerce
Online

GIOVEDÌ 3 OTTOBRE 2024

9.00–17.00
Basics in Hotelmarketing
Hotel Internazionale, Bellinzona

VENERDÌ 6 DICEMBRE 2024

9.00–17.00
Hotel Digital Marketing
Swiss Diamond Lugano

GIOVEDÌ 15 MAGGIO 2025

9.00–17.00
Hotel Technology & E-Commerce
6532 Smart Hotel, Castione

MARTEDÌ 22 OTTOBRE 2024

9.00–12.00
Basics in Hotelmarketing
Online

MARTEDÌ 10 DICEMBRE 2024

9.00–12.00
Hotel Digital Marketing
Online

MARTEDÌ 20 MAGGIO 2025

9.00–12.00
Hotel Technology & E-Commerce
Online

GIOVEDÌ 24 OTTOBRE 2024

9.00–17.00
Hotel Revenue Management I
Hotel La Tureta, Giubiasco

GIOVEDÌ 12 DICEMBRE 2024

9.00–17.00
Hotel Digital Marketing
Hotel Villa Sassa, Lugano

GIOVEDÌ 05 GIUGNO 2025

9.00–17.00
Professional & Personal Growth
Hotel Collinetta Ascona

MARTEDÌ 11 MARZO 2025

9.00–12.00
Hotel Digital Marketing
Online

DIRECTOR OF E-COMMERCE LOCATIONS



**HOTEL BELVEDERE,
LOCARNO**



**VILLA SASSA,
LUGANO**



**LUGANODANTE,
LUGANO**



**6532 SMART HOTEL,
CASTIONE**



**HOTEL LA TURETA,
GIUBIASCO**



**HOTEL INTERNAZIONALE,
BELLINZONA**



**PARKHOTEL DELTA,
ASCONA**



**HOTEL BIGATT,
LUGANO**



**SWISS DIAMOND
HOTEL LAKE, LUGANO**



**COLLINETTA HOTEL &
RISTORANTE, ASCONA**

DIRECTOR OF E-COMMERCE

TEAM DI FORMAZIONE & CONTATTI



ANDREA PALMOSO

Responsabile dei corsi



DEBORAH MAZZA

Assistenza amministrativa



JACOPO LONGHI

Co-responsabile dei corsi (Admin)

CONTATTO

Società professionale
Hotel · Administration & Management Svizzera
Adligenswilerstrasse 22
Casella postale
CH-6002 Lucerna

041 418 22 22
info@hotelgastrounion.ch
hotelgastrounion.ch

DESTINATION PARTNER



Il mio obiettivo principale era migliorare personalmente e accrescere le mie conoscenze nel settore alberghiero. Partecipare a questo corso di formazione continua è stato fondamentale per ampliare le mie competenze e confrontarmi con altri esperti. La formazione continua è essenziale in un settore in continua evoluzione come il nostro.

Sono particolarmente soddisfatta dell'opportunità di valutare l'andamento del mercato, comprendere le influenze sui periodi di alta e bassa stagione e analizzare i vari settori turistici nelle diverse regioni del Ticino.»

Gaia Bettoni,
Front Office Agent Hotel Luganodante