

TITOLO DEL CORSO

ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE RECENSIONI: BOOKING/GOOGLE, COMUNICAZIONE CON L'OSPITE, REPUTAZIONE

DURATA IN ORE	14
DATA INIZIO DEL CORSO	21 aprile 2026
DATA TERMINE DEL CORSO	22 aprile 2026
METODOLOGIA	☒ AULA ☐ LABORATORIO ☐ FAD
DESTINATARI	Lavoratori dipendenti di aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario di Bergamo.
N. MINIMO PARTECIPANTI	4
OBIETTIVI	Questo corso ti aiuta a trasformare ogni contatto con l'ospite in un'esperienza coerente, professionale e memorabile. Lavoriamo su comunicazione al banco e al telefono, gestione degli imprevisti e dei reclami, e soprattutto su come costruire e difendere la tua reputazione online su Booking e Google. Perché oggi la reputazione non è un dettaglio: influenza la scelta, il prezzo che puoi sostenere e la fidelizzazione. Obiettivo finale: creare un'accoglienza "ospitecentrica".
CONTENUTI	• Accoglienza e Ospitalità e personalizzazione • La guest relation - L'accoglienza dell'ospite con prenotazione • Il walk in - Il ciclo dell'Ospite - L'importanza della comunicazione in albergo • Comunicazione verbale, non verbale, para-verbale • Gestione del reclamo - Cos'è la Brand Reputation • La Brand Identity - Reputazione on line - Gestione della reputazione • Come rispondere alle recensioni e monitorare le recensioni
DOCENTI	MAURIZIO GALLI
CALENDARIO LEZIONI	Calendario Martedì 21.22 Aprile 2026 Orario: 9.00 - 13.00 / 13.30 - 16.30 È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione a fine corso se raggiunta la frequenza dell'80% del monte ore totale del corso.
SEDE DEL CORSO (O PIATTAFORMA UTILIZZATA)	CONFCOMMERCIO FORMAZIONE OSIO SOTTO - Piazzetta Don Gandossi, 1
PER INFORMAZIONI	Referente: Sabrina Bianco - CAT Ascom Bergamo srl MAIL: info@ascomformazione.it TEL: 035/4185706-707