PIANO DI STUDI

Its Academy Turismo
EMILIA-ROMAGNA

Digital Hospitality Specialist

Bologna

Moduli Tecnico-Professionali

Analisi dei dati, KPI e metriche attraverso strumenti di analytics e dashboard per comprendere comportamenti, bisogni e performance dei canali e delle attività di vendita; analisi della domanda turistica e dei diversi target di clientela; costruzione delle buyer personas e progettazione dell'esperienza del cliente lungo il customer journey (pre, durante e post), con l'utilizzo di CRM e strumenti di gestione della relazione; progettazione di servizi e offerte personalizzate per diversi segmenti di clientela; gestione dei canali digitali e dei sistemi di prenotazione (OTA, booking engine, channel manager) e coordinamento della distribuzione e della presenza online; strategie di digital marketing per la promozione e la vendita dei servizi turistici; gestione della comunicazione digitale, dei social media e della reputazione online; pianificazione e gestione di campagne pubblicitarie online; tecniche di vendita, upselling, cross selling e fidelizzazione del cliente lungo tutto il ciclo di relazione; customer care digitale e gestione della customer experience; analisi delle performance e ottimizzazione dei risultati attraverso dashboard e strumenti di business intelligence; revenue e channel management; utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale per supportare le decisioni, migliorare la gestione delle richieste e rendere più efficaci le attività di comunicazione e vendita; inglese per il turismo, gli eventi e la comunicazione professionale.

Moduli di base e trasversali

Utilizzo di strumenti digitali e intelligenza artificiale per migliorare la produttività individuale e di gruppo, organizzazione del lavoro con gestione efficace del tempo e delle risorse, capacità di scrivere, comunicare e presentare in modo chiaro in contesti professionali, utilizzo di dati per analizzare informazioni e supportare le decisioni, gestione delle relazioni professionali e lavoro in team, sviluppo del problem solving per affrontare situazioni nuove e complesse.

Metodologia didattica

Durante il percorso avrai molte occasioni per metterti alla prova e lavorare come un professionista del digital hospitality: parteciperai a laboratori esperienziali e attività di formazione outdoor; farai pratica con strumenti digitali, tecnologie avanzate e intelligenza artificiale predittiva e generativa;- svilupperai project work commissionati da imprese ed enti del settore, lavorando su casi reali legati all'innovazione dei servizi e delle attività; incontrerai professionisti e aziende del settore; parteciperai a study tour in Italia e all'estero per entrare in contatto con realtà d'eccellenza, modelli innovativi e casi all'avanguardia; svolgerai lo stage in imprese ed enti del settore, lavorando su attività coerenti con il profilo professionale e confrontandoti con contesti reali di lavoro.