

PROVA PLURIDISCIPLINARE DI INDIRIZZO

NUCLEO TEMATICO
FONDAMENTALE N. 8

TIPOLOGIA D:
PROGETTAZIONE

A COMPRENSIONE DEL TESTO

La customer care H2H per la fidelizzazione dell'ospite

Oggi la figura del concierge lascia spazio alla sua evoluzione tecnologica: il Virtual Concierge. Per garantire qualità ed efficienza sempre più strutture ricettive sviluppano app che possono essere scaricate dall'ospite sul proprio smartphone oppure sono disponibili su tablet direttamente in camera. L'obiettivo è quello di garantire la migliore guest experience attraverso risposte tempestive alle sue richieste, esaudendole nell'immediato.

L'ospite saprà di avere a disposizione informazioni continuamente aggiornate e si sentirà accudito.

La cosa importante è che questo non deve sostituire in alcun modo la relazione personale, l'empatia con lo staff, ovvero il cosiddetto *human touch* (H2H).

Liberamente tratto da: [interludehotel.it](https://www.interludehotel.it)

Rispondi ai quesiti

1. Che cosa si intende per *human touch* (H2H) nell'ospitalità?
2. Quali funzioni hanno le nuove tecnologie digitali nell'ospitalità?

B PADRONANZA DELLE CONOSCENZE

Elabora un testo di 10 righe sul tema *Come contribuiscono alla fidelizzazione del cliente il cosiddetto human touch e la digitalizzazione del settore ricettivo?* Integra con alcune tue esperienze.

C PADRONANZA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

Sei il gestore di una piccola e tipica struttura ricettiva del tuo territorio. Anche riportando esperienze personali, di stage aziendali e lavorative che hai effettuato durante il percorso di studio:

- quali azioni di marketing attiveresti per fidelizzare la clientela? Motiva le scelte.
- quali azioni di Co-marketing attiveresti, in coerenza con quelle scelte nel punto precedente, per partecipare alla valorizzazione del tuo territorio?

GRIGLIA DI VALUTAZIONE

Valuta il tuo lavoro

Indicatori	Punteggio max	Punteggio attribuito
Comprensione del testo	3	
Padronanza delle conoscenze	6	
Padronanza delle competenze tecnico-professionali	8	
Padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale	3	
Punteggio massimo totale	20	