

# COMUNICAZIONE

*Comunicazione che crea esperienza*

Nell'ospitalità, ogni parola, ogni gesto, ogni dettaglio racconta chi siamo.

La comunicazione interna non è solo uno strumento operativo: è il primo ingrediente dell'esperienza che il cliente percepisce e ricorda.

Quando il team comunica con chiarezza, empatia e coerenza, ogni interazione si trasforma in un momento significativo.

Un'occasione per creare connessioni autentiche, rafforzare la fiducia e lasciare un segno che va oltre il servizio.

“Comunicazione” è un percorso intensivo pensato per trasformare la relazione interna in un vantaggio competitivo, costruendo un'esperienza che si sente prima ancora di essere raccontata.

## Struttura:

- 1 giornata intensiva di formazione (8 ore)
- Modalità: 75% pratica, 25% teoria.
- **Output finale:** piano d'azione operativo per migliorare la fluidità e la coerenza della comunicazione interna.



## A chi è rivolto

- Strutture ricettive, ristoranti e cantine che desiderano rendere più fluido ed efficace il flusso di comunicazione tra front line e management.
- Team che vogliono collaborare con chiarezza, coerenza e spirito di squadra, anche nei momenti di pressione operativa.
- Realtà dell'hospitality orientate a costruire un ambiente di lavoro armonioso e capace di tradurre i propri valori in ogni esperienza offerta.



## Risultati attesi

- Offrire al cliente un'esperienza più fluida, accogliente e coerente in ogni fase del servizio
- Allineare la comunicazione interna allo stile relazionale dell'accoglienza
- Ridurre le frizioni operative che compromettono la qualità percepita
- Aumentare la soddisfazione e la fidelizzazione attraverso un team più coeso, consapevole e reattivo

## Metodologia

- **Apprendimento esperienziale** – attività pratiche e riflessive per integrare le competenze nella realtà quotidiana
- **Applicazione immediata** – esercitazioni e simulazioni modellate sul contesto operativo dell'azienda
- **PNL applicata all'ospitalità** – strumenti per stimolare consapevolezza, empatia e intelligenza relazionale
- **Debriefing strutturato** – riflessioni guidate per trasformare l'esperienza formativa in cambiamento concreto

## Programma

- Principi di comunicazione efficace nel contesto dell'accoglienza
- Ascolto attivo e feedback costruttivo tra front line e direzione
- Tecniche per gestire tensioni e momenti critici sotto pressione
- Stili comunicativi e intelligenza relazionale nel lavoro di squadra

## Struttura

- 1 giornata intensiva (8 ore)
- 25% teoria guidata – principi e strumenti di comunicazione efficace
- 75% pratica – simulazioni, esercitazioni e applicazioni reali
- Debriefing finale e definizione di un piano d'azione immediatamente attuabile