

VALORE

Valori che ispirano, obiettivi che guidano

Ci sono luoghi in cui ci si sente accolti ancor prima di sedersi. Non è solo questione di servizio impeccabile, ma di atmosfera condivisa, di gesti che parlano lo stesso linguaggio, di persone che incarnano un modo di essere.

Quando un team è allineato nei valori, il cliente lo percepisce subito: nella coerenza dell'esperienza, nella cura silenziosa, nell'autenticità che lascia il segno.

“Valore” è un percorso che aiuta le realtà dell'hospitality a riscoprire la propria identità più profonda e a viverla ogni giorno, trasformando i principi aziendali in cultura visibile, coerente e sentita da chi lavora — e da chi arriva.

Struttura:

- 4 incontri di 4 ore ciascuno (totale 16 ore)
- 25% formazione teorica guidata (valori, cultura interna, identità relazionale)
- 75% attività esperienziali, analisi partecipative e co-creazione tra reparti
- **Output finale:** piano d'azione interno e rituali comportamentali condivisi



A chi è rivolto

- Cantine, relais, boutique hotel e ristoranti che vogliono esprimere la propria identità in modo chiaro e coerente attraverso il lavoro quotidiano del team.
- Team che desiderano rafforzare la coesione interna, valorizzare il proprio stile relazionale e creare un'atmosfera riconoscibile e distintiva.
- Strutture che puntano a fidelizzare il cliente attraverso l'autenticità dell'esperienza vissuta.



Reception

Hospitality & Turismo esperienziale

Risultati attesi

- Valori condivisi e riconoscibili nei comportamenti quotidiani del team.
- Maggiore coerenza tra visione aziendale e operatività.
- Rafforzamento dell'identità percepita dal cliente, in ogni fase dell'esperienza.
- Clima di lavoro più motivante, coeso e orientato alla qualità relazionale e di servizio.

Metodologia

- **Formazione esperienziale** – Ogni incontro alterna momenti teorici essenziali e attività pratiche, favorendo apprendimento attivo, ascolto reciproco e confronto.
- **Co-creazione partecipativa** – I contenuti si adattano alle dinamiche reali della struttura, valorizzando le risorse del team e facilitando l'emersione spontanea dei valori guida.
- **Approccio evolutivo** – Il percorso accompagna il gruppo nella consapevolezza del proprio livello di maturità relazionale e culturale, sostenendo un'evoluzione coerente.
- **Strumenti di PNL e approccio sistemico** – Tecniche per rafforzare l'allineamento tra identità, linguaggi e comportamenti.
- **Riflessione attiva** – Ogni modulo si conclude con un debriefing per consolidare gli apprendimenti e trasformarli in azioni concrete e condivise.



Hospitality & Turismo esperienziale

Programma

Modulo 1 – Le dinamiche culturali dell'accoglienza

- Introduzione ai livelli di maturità culturale e al loro impatto su clima interno ed esperienza cliente.
- Lettura guidata del contesto: come i valori si riflettono nei comportamenti e nell'atmosfera percepita.

Modulo 2 – Identità relazionale del team

- Analisi delle dinamiche comunicative e dei codici impliciti che influenzano il lavoro quotidiano.
- Riconoscimento dei punti di forza, delle incoerenze e delle opportunità di evoluzione.

Modulo 3 – Valori, stile e servizio

- Co-creazione di comportamenti, rituali e linguaggi coerenti con la visione condivisa.
- Traduzione dei valori in pratiche visibili, sostenibili e distintive per l'esperienza cliente.

Modulo 4 – Consolidamento e integrazione

- Revisione dei risultati, gestione delle resistenze e adattamenti strategici.
- Attivazione di un piano concreto per far vivere la cultura valoriale nel servizio quotidiano.

Struttura del percorso

- 4 incontri da 4 ore
- 3 incontri ravvicinati + 1 incontro di consolidamento dopo 2 settimane