



## Settore alberghiero

### Le domande ricorrenti

- *Quali sono i prezzi corretti a cui vendere le camere e gli altri servizi?*
- *Come applicare in una piccola struttura le attività di revenue management?*
- *Come aumentare il fatturato realizzato con la vendita diretta?*
- *Come valorizzare il portafoglio clienti e quali partnership costruire con le aziende?*
- *Come dare maggiore visibilità al marchio sui mercati internazionali?*
- *Quali competenze sviluppare in capo alle risorse umane?*

### 0. Il punto di partenza

A seguito di un progetto di ampliamento, l'albergo si dota di dieci nuove suite che si rivolgono a un segmento di clientela decisamente più elevato e sono il primo passo verso un riposizionamento della struttura da realizzare negli anni successivi.

### 1. Gli obiettivi del progetto

Definire il prezzo delle nuove camere e dei servizi più in generale, attuare le azioni di revenue management più opportune per massimizzare i risultati, affiancare la proprietà nella gestione strategica della struttura.

### 2. Le aree e le modalità di intervento

Il progetto, con l'obiettivo ultimo di migliorare le performance della struttura, si è articolato in diverse fasi e attività. In prima battuta, è stata approfondita l'analisi delle performance e del posizionamento attuale dell'azienda, con l'obiettivo di identificare gli spazi di sviluppo futuri. In secondo luogo, è stata definita la griglia dei prezzi dei diversi prodotti e servizi, anche a seguito dell'analisi del comportamento dei concorrenti, e si è proceduto a dettagliare i criteri per la gestione dinamica dei prezzi. Successivamente sono state analizzate le attività di comunicazione e le attività commerciali, con lo scopo di allinearle ai nuovi target e ai nuovi obiettivi di sviluppo. Infine, grande attenzione è stata posta nella costruzione di strumenti di monitoraggio dei risultati, funzionali a individuare in tempi rapidi le più opportune azioni di intervento.

### 3. I principali risultati raggiunti

Il progetto di revenue management ha innanzitutto consentito alla struttura alberghiera di migliorare in maniera significativa i risultati di tasso di occupazione, di RevPAR e di fatturato. In secondo luogo, ha contribuito a sviluppare le competenze del personale, favorendo la diffusione di strumenti manageriali e la partecipazione a momenti di confronto e di lavoro comune. Infine, la reportistica sviluppata per il con-

trollo dei risultati ha consentito alla proprietà di avere un controllo più completo della situazione e di gestire tutto quanto con maggiore tranquillità. Al termine del progetto, i risultati ottenuti hanno spinto la proprietà a rinnovare la collaborazione, trasformando l'attività in un progetto di affiancamento strategico.