

**L'ACCOGLIENZA COME VALORE:
L'OSPITE STRANIERO:
COME E COSA NON SBAGLIARE
NELLA SUA ACCOGLIENZA**

28 maggio ore 18 - Online

In collaborazione con:



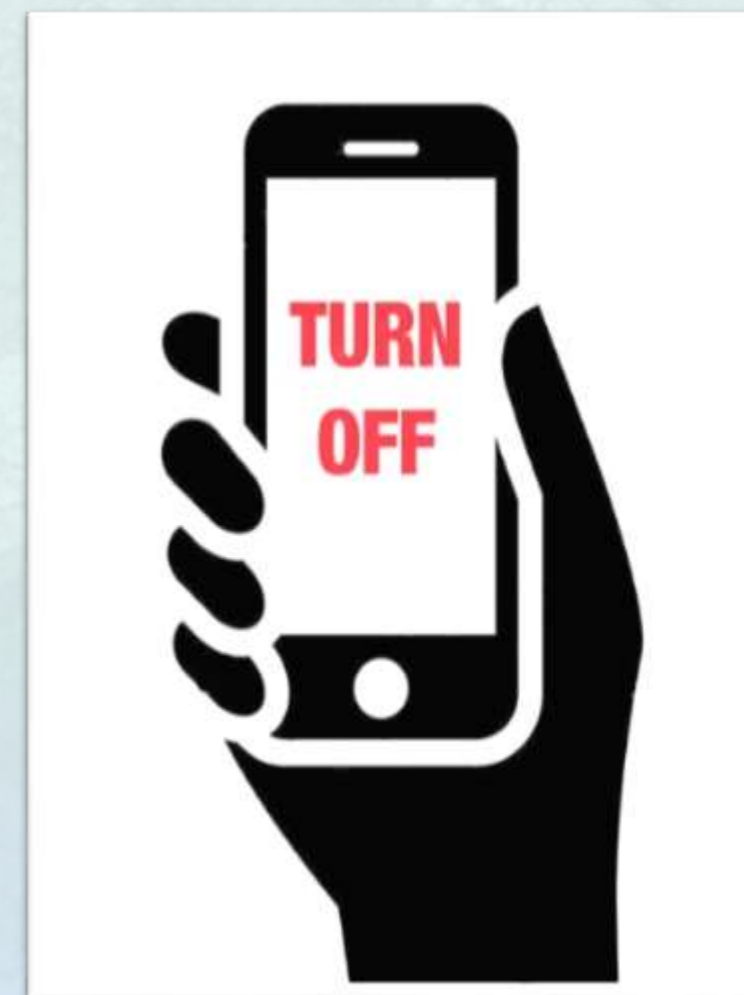
CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

**PER FAVORE,
SPEGNERE LA FOTOCAMERA
E IL MICROFONO**

**Scrivete in chat le domande che
volete fare**



In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

TITO LIVIO MONGELLI

(CEO of Galileo and President of SKAL Italia)



www.galileo.it



www.skalitalia.org



In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com



ORGANIZZATO DA:



IN COLLABORAZIONE CON:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

28 maggio ore 18 - Online

**L'ACCOGLIENZA COME VALORE:
L'OSPITE STRANIERO:
COME E COSA NON SBAGLIARE NELLA SUA
ACCOGLIENZA**

In collaborazione con:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

- ◀◀ Introduzione: **Tito Livio Mongelli (Presidente Skal Italia)**
- ◀◀ Key Speaker: **Alberto Presutti**
 - ◀ Scegliere il tipo di accoglienza: perchè si definisce “ospite” e non “cliente”
 - ◀ La qualità emozionale del ricevimento: attenzione alle incongruenze con gli ospiti
 - ◀ Le parole “magiche” dell'accoglienza già con l'ospite italiano
 - ◀ Come presentarsi agli ospiti stranieri
 - ◀ I complimenti: attenzione a farli, soprattutto con gli ospiti stranieri
 - ◀ Le principali regole per comunicare efficacemente con gli ospiti
 - ◀ Come gestire le lamentele con gli ospiti stranieri
 - ◀ Caso di studio
 - ◀ Brevi cenni sui Codici comportamentali di: arabi, brasiliani, cinesi, giapponesi, indiani, inglesi, israeliani, russi, spagnoli, statunitensi.
- ◀◀ Domande del pubblico. La conclusione è prevista alle ore 19,15

In collaborazione con:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

L'ospitalità e l'accoglienza sono valori
che vengono dalla nostra storia e dalla
nostra cultura

In collaborazione con:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com



Lo straniero

La filoxenia

La xenophobia

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com



Perchè scegliere l'Italia?

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com



- Cultura e religione
- Cibo e vino
- Moda e stile di vita

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

- Accoglienza
- Esperienza
- Ricordi indimenticabili

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com



Non è permesso sbagliare!

**Comunichiamo soprattutto con le
espressioni, i gesti e i fatti!**

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

PROSSIMO INCONTRO



ORGANIZZATO DA:  WWW.GALILEO.IT

IN COLLABORAZIONE CON:  WWW.DBSTRATEGY.COM/IT

Lingua: 

13 giugno ore 18 - Online

**DIGITAL MARKETS ACT (DMA):
LA SECONDA RIVOLUZIONE NELLA
COMUNICAZIONE E NELLA SOCIETÀ DOPO L'AI**

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

PROSSIMO INCONTRO

- ◀ Introduzione: **Tito Livio Mongelli (Presidente Skal Italia e Direttore Skal Europe Academy)**
- ◀ Key Speaker: **Vinicio Borsi (Hospitality Innovation Manager e Vice Presidente Skal Roma)**

- ◀ Il Digital Markets Act (DMA)
- ◀ La seconda rivoluzione nella comunicazione e nella società
- ◀ Il Digital Services Act (DSA)
- ◀ Il regolamento europeo sulla AI
- ◀ Quello che sta succedendo nel mondo del turismo
- ◀ Quello che dobbiamo sapere per essere pronti
- ◀ Quello che può fare Skal in Italia e in Europa

- ◀ Domande del pubblico.

La conclusione è prevista alle ore 19,15



In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com



**United
Nations**

Office on Drugs and Crime

World Day Against Trafficking in Persons



**SKÅL**
INTERNATIONAL
Connecting Tourism Globally

**Tutti insieme contro il traffico di
Esseri Umani il 30 luglio!**

In collaborazione con:



CODICE OSPITE
Maestro Alberto Presutti

WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

Tutte le clip e le slide dei nostri seminari sono
sempre disponibili sui nostri siti

Domani in presenza, a Roma
i nostri soci ci parleranno di
quello che sta succedendo
nella ristorazione tipica.

Io ci sarò!

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

ROMANESCO
ristorante tipico®



RISTORANTE TIPICO 2.0
l'innovazione attraverso la Big Data Analysis.

29 MAGGIO ORE 11:00
Sala Salemi, Confcommercio Roma

PROGRAMMA

Introduce: Giampaolo Scardia <i>Responsabile Sviluppo Fiipe Roma</i>	Intervengono: Michela Ceccarelli <i>Lybra Tech- Zucchetti Hospitality</i> <ul style="list-style-type: none">•Indicatori turistici di Roma. Come Valorizzare il turismo enogastronomico•Analisi previsionale con i Big Data•Come utilizzare le nuove tecnologie e i Big Data nella ristorazione	Luca Albano <i>Direttore Italia Customer Alliance</i> <ul style="list-style-type: none">•Analisi del trend e gestione delle recensioni•Reputation on line•Reviews dei viaggiatori e reportistica online•Criticità e soluzioni con strumenti gestionali innovativi
Modera: Silva Cangialosi <i>Media Hotel Radio</i>		Conclusioni: Sara Amici <i>Responsabile Relazioni Istituzionali Confcommercio Roma</i>

UN PROGETTO DI
CONFCOMMERCIO ROMA

PROMOSSO DA
FIPE
FEDERAZIONE ITALIANA
RISTORANTI E FRANCHISING
CONFCOMMERCIO ROMA

CON IL CONTRIBUTO DI
Camera di Commercio Roma

LYBRA
ZUCCHETTI

CUSTOMER ALLIANCE

M&R

titoliviomongelli@gmail.com

E ora la parola al nostro
Maestro di Accoglienza,
Alberto Presutti

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com

GRAZIE PER LA VOSTRA ATTENZIONE

Tito Livio Mongelli

Tel. +39.3358419337

e-mail titoliviomongelli@gmail.com

e-mail info@galileo.it



In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com