



CARTA DEI SERVIZI

Consulenza, formazione e sviluppo
strategico per il settore hospitality

INDICE



1 - L'organizzazione	Un partner strategico per la crescita della tua struttura.
2 - Il contesto	Un mercato sempre più competitivo richiede nuove competenze.
3 - Il metodo GHA	Un approccio operativo, personalizzato e orientato ai risultati
4 - Il target	A chi si rivolgono i nostri servizi.
5 - Formazione del personale	Sviluppare competenze per aumentare le performance.
6 - Analisi, costi e ricavi	Controllo, ottimizzazione e incremento della redditività.
7 - Animazione, Food & Beverage	Valorizziamo l'esperienza dell'ospite e trasformiamo i servizi in profitto.
8 - Ottimizzazione dell'offerta turistica	Creazione di pacchetti esperienziali e obiettivi mirati per la crescita della struttura
9 - Strategia, Recruiting e Offerta	Dalla crescita del business alla costruzione del team giusto.
10 - Contatti	Contattaci per maggiori informazioni

L'organizzazione

Un partner strategico per la crescita della tua struttura.



GHA Global Hospitality Academy nasce con una missione precisa: affiancare le strutture ricettive nel miglioramento delle loro performance operative ed economiche, offrendo un supporto continuo, concreto e orientato al risultato.

Operiamo ogni giorno nel settore **dell'ospitalità** collaborando con imprenditori, direttori e figure manageriali, entrando direttamente nelle dinamiche aziendali per comprenderne a fondo criticità e potenzialità. Il nostro intervento si concentra sull'ottimizzazione dei processi, sull'organizzazione del lavoro e sull'incremento della redditività complessiva.

A differenza delle consulenze tradizionali, spesso limitate a indicazioni teoriche, il nostro **approccio** è fortemente **operativo**: lavoriamo fianco a fianco con il team all'interno della struttura, trasformando le strategie in azioni concrete e accompagnando il personale nell'applicazione quotidiana delle soluzioni individuate.



Il contesto

Un mercato sempre più competitivo richiede nuove competenze.

Il settore dell'ospitalità è oggi sempre più competitivo e richiede una gestione attenta, strategica e orientata ai risultati.

Per comprendere le reali dinamiche che influenzano le performance di una struttura, è fondamentale analizzare i principali punti di forza e le aree di miglioramento.

Analisi SWOT del settore hospitality

Punti di forza	Debolezze	Opportunità	Minacce
<ul style="list-style-type: none">• Forte potenziale di crescita grazie al turismo e alla domanda di esperienze• Possibilità di differenziarsi attraverso servizio e qualità percepita• Valorizzazione di struttura, location e servizi come asset strategici	<ul style="list-style-type: none">• Difficoltà nel controllo dei costi e nella gestione operativa• Carenza di personale qualificato e organizzazione inefficiente• Marginalità ridotta e assenza di strategie commerciali strutturate	<ul style="list-style-type: none">• Crescente richiesta di esperienze personalizzate e servizi di qualità• Incremento dei ricavi tramite upselling e servizi accessori• Utilizzo di strumenti digitali per marketing, vendite e gestione	<ul style="list-style-type: none">• Aumento della concorrenza e pressione sui prezzi• Crescita dei costi di gestione e riduzione dei margini• Cambiamento continuo delle esigenze e dei comportamenti dei clienti

Questa analisi evidenzia come, senza un approccio strutturato, anche strutture con grande potenziale rischiano di non ottenere risultati adeguati.

È proprio da qui che nasce l'**importanza di un intervento mirato**, capace di trasformare le criticità in opportunità e migliorare concretamente le performance.

Il metodo GHA

Un approccio operativo, personalizzato e orientato ai risultati.



Il metodo GHA si fonda su un principio essenziale: ogni struttura è unica e necessita di un intervento costruito su misura, in base alle sue caratteristiche, al mercato di riferimento e agli obiettivi da raggiungere.

Il nostro processo si sviluppa in quattro fasi:

1. Analisi operativa

Il nostro lavoro inizia con **un'analisi operativa approfondita**, durante la quale valutiamo ogni aspetto della struttura, dall'organizzazione interna alla gestione dei costi, dal personale ai servizi offerti, fino al posizionamento sul mercato.

2. Intervento strategico

Successivamente, sviluppiamo un **intervento strategico concreto**, definendo un piano d'azione composto da obiettivi chiari, misurabili e raggiungibili, pensato per migliorare le performance nel breve e medio periodo.

3. Implementazione sul campo

La fase più importante è quella dell'implementazione sul campo, durante la quale **affianchiamo direttamente il team nella realizzazione delle strategie**, assicurandoci che ogni azione venga applicata in modo corretto ed efficace.

4. Consulenza specializzata e dettagliata

A completamento del percorso, offriamo una **consulenza mirata** su aree specifiche della struttura, offrendo soluzioni tecniche e strategiche per ottimizzare risultati e garantire una crescita solida e duratura.

Il nostro obiettivo non è fornire soluzioni teoriche, ma **generare cambiamenti reali** e duraturi, capaci di incidere in modo concreto sui risultati della struttura.

Il target

A chi si rivolgono i nostri servizi.



GHA Global Hospitality Academy collabora con diverse tipologie di strutture ricettive, tra cui residence, hotel, villaggi turistici, resort e campeggi, ciascuna con caratteristiche, esigenze e modelli di business differenti.

Supportiamo inoltre nuove **start up** nel settore dell'hospitality, affiancandole fin dalle fasi iniziali nello sviluppo del progetto. Dalla definizione del concept alla strutturazione dei servizi, aiutiamo a costruire un'offerta solida e competitiva, orientata fin da subito a garantire un'esperienza cliente ottimale e in linea con le esigenze del mercato.

Ogni realtà presenta **dinamiche specifiche** legate alla dimensione della struttura, al target di clientela, alla stagionalità e al tipo di servizi offerti. Per questo motivo, il nostro approccio non è mai standardizzato, ma si basa sulla **progettazione di interventi personalizzati**, costruiti per adattarsi perfettamente al contesto in cui operiamo.

Questa capacità di adattamento ci permette di intervenire in modo efficace sia su strutture di piccole dimensioni sia su realtà più complesse e articolate.



Formazione del personale



Sviluppare competenze per aumentare le performance.

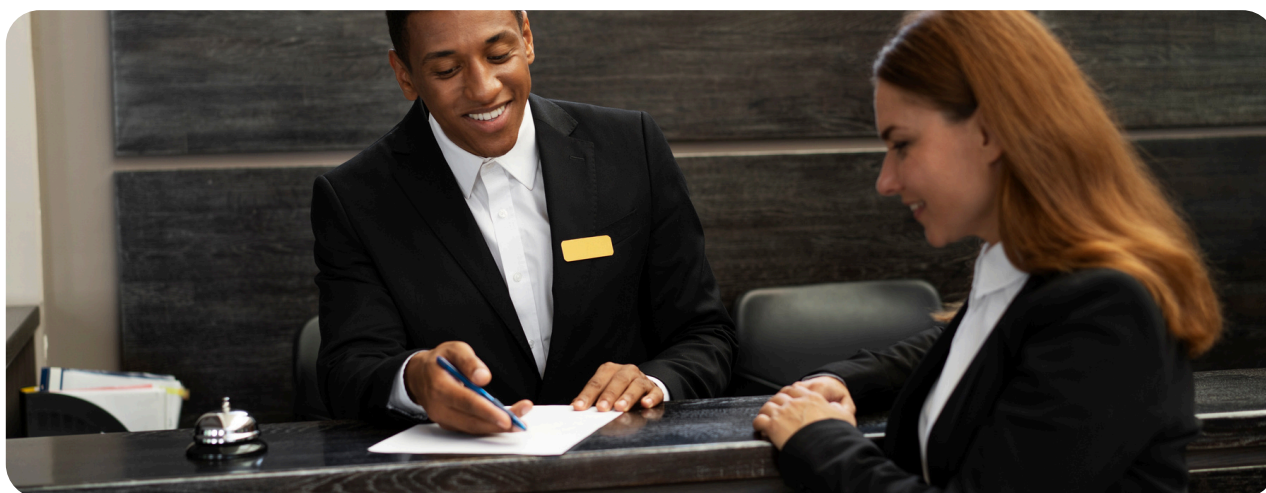
Il **personale** rappresenta uno degli elementi più importanti per il successo di una struttura ricettiva, poiché è direttamente coinvolto nell'esperienza del cliente e nella gestione operativa quotidiana.

GHA interviene con **programmi di formazione** mirati, svolti direttamente all'interno della struttura, coinvolgendo le **principali figure operative e gestionali**: direzione, reception, reparto food & beverage, animazione e intrattenimento, servizio salvataggio, servizio cura degli ambienti (giardinaggio e pulizia), housekeeping, oltre a percorsi specifici per personale bar, hostess, guest relation e assistenza al cliente.

L'obiettivo è migliorare la qualità del servizio offerto, aumentare l'efficienza operativa e sviluppare competenze commerciali utili a valorizzare ogni interazione con il cliente.

Particolare attenzione viene dedicata alla gestione del cliente, dalla fase di accoglienza fino al soggiorno e al post-stay, con l'obiettivo di **creare esperienze positive e memorabili**.

La formazione proposta è **pratica**, immediatamente applicabile e orientata ai risultati, permettendo al team di acquisire maggiore autonomia, sicurezza e consapevolezza nel proprio ruolo.



Analisi costi e ricavi

Controllo, ottimizzazione e incremento della redditività.



Una gestione efficace di una struttura ricettiva parte dalla conoscenza approfondita dei numeri.

Costi, ricavi e performance operative rappresentano indicatori fondamentali per comprendere lo stato reale dell'attività e individuare opportunità di miglioramento. Attraverso un'analisi strutturata, è possibile identificare inefficienze, ridurre gli sprechi e intervenire in modo mirato per **aumentare la redditività**.

Fase	Cosa analizziamo	Risultato per la struttura
Analisi	Costi operativi, ricavi, processi e performance dei reparti	Visione chiara e completa della situazione
Individuazione criticità	Sprechi, inefficienze, margini non sfruttati	Identificazione delle aree di miglioramento
Ottimizzazione	Interventi su costi, risorse e organizzazione	Riduzione sprechi e maggiore efficienza
Sviluppo	Strategie per aumentare ricavi e marginalità	Crescita del profitto reale

L'obiettivo non è solo ridurre i costi, ma **migliorare l'equilibrio** tra costi e ricavi, trasformando il fatturato in profitto concreto.

Attraverso interventi mirati e applicabili fin da subito, supportiamo la struttura nel raggiungere una gestione più efficiente, sostenibile e orientata alla crescita nel tempo.

Animazione, Food & Beverage



Valorizziamo l'esperienza dell'ospite e trasformiamo i servizi in profitto.

Animazione e Guest Experience

L'**esperienza del cliente** rappresenta oggi uno degli elementi più determinanti per il successo di una struttura.

GHA progetta e organizza attività di animazione e intrattenimento studiate su misura, con l'obiettivo di **umentare la soddisfazione degli ospiti**, prolungare la permanenza media e incentivare il ritorno nel tempo.

Ogni attività viene pensata in funzione del target e del posizionamento della struttura, contribuendo a rafforzarne l'identità.

Direzione Food & Beverage

Il reparto **Food & Beverage** rappresenta una delle principali leve di fatturato, ma anche una delle aree più complesse da gestire.

GHA interviene nella **gestione completa** del reparto, occupandosi dell'organizzazione operativa, del controllo dei costi, dell'ottimizzazione delle risorse e dello sviluppo dell'offerta gastronomica.

L'obiettivo è **migliorare l'efficienza del servizio** e aumentare la marginalità.



Ottimizzazione dell'offerta turistica



Creazione di pacchetti esperienziali e obiettivi mirati per la crescita della struttura

GHA supporta le strutture che desiderano crescere, rilanciarsi o migliorare le proprie performance, attraverso lo sviluppo di **strategie commerciali efficaci** e un posizionamento chiaro e competitivo sul mercato.

Interveniamo per aumentare l'occupazione delle camere, **migliorare la visibilità della struttura** e sviluppare il fatturato in modo strutturato e continuativo.

Pacchetti turistici e servizi integrati

Per aumentare il valore dell'offerta e migliorare l'esperienza dell'ospite, supportiamo le strutture nella **creazione e vendita di pacchetti turistici completi**, prenotabili direttamente online.

I pacchetti possono includere soggiorno, voli, transfer e servizi accessori, offrendo al cliente una soluzione comoda e completa dalla prenotazione all'arrivo in struttura.

Obiettivi per le strutture ospitanti

Questo approccio consente di **incrementare il valore** medio della prenotazione, generare nuove opportunità di ricavo, fidelizzare gli ospiti e posizionare la struttura in modo più competitivo sul mercato.

Le strutture che partecipano al programma hanno l'opportunità di contribuire alla **formazione di profili qualificati**, orientati alla **gestione operativa e strategica**, al coordinamento dei team, all'analisi delle performance e al miglioramento continuo dell'esperienza del cliente.

Il programma favorisce inoltre l'introduzione di nuove competenze, un **approccio innovativo ai processi interni** e una maggiore attenzione a temi chiave come sostenibilità, qualità del servizio e utilizzo di strumenti tecnologici nel settore dell'hospitality.

Strategia, Recruiting e Offerta



Dalla crescita del business alla costruzione del team giusto.

Parallelamente, ci occupiamo del **reclutamento di personale specializzato** nel settore hospitality, selezionando figure professionali qualificate e in linea con le esigenze della struttura, riducendo i tempi di ricerca e i rischi legati all'assunzione.

A supporto delle attività operative, proponiamo un **servizio di formazione** dedicata ai professionisti e lo **staff già presenti in struttura**, con percorsi personalizzati volti a migliorare le competenze tecniche, operative e relazionali, favorendo una crescita continua e un aumento della qualità del servizio offerto.

Offriamo inoltre un **audit gratuito** iniziale, che comprende un sopralluogo presso la struttura, un'analisi operativa completa, un confronto diretto con i nostri specialisti e l'individuazione immediata delle principali aree di miglioramento.





Trasforma la tua struttura in un sistema efficiente

Migliora le performance, ottieni risultati concreti e scopri nuove opportunità di crescita.
Prenota oggi il tuo audit gratuito!

Contattaci per maggiori informazioni

Soggetto Partner Promotore:

Associazione Global Hospitality Academy
GHA
Via Magaro 27, Gioiosa Marea 98063
info@ghaacademy.it

Soggetto Erogatore dei servizi:

EDUNOVA TRAININGS FCZO
Building A1, Dubai Digital Park, Dubai Silicon
Oasis, Dubai, United Arab Emirates
info@novatraining.org

info@ghaacademy.it | +39 331 9988099 | www.ghaacademy.it