

LRA

Learning Resources Associates

# Cosa può fare internet per gli hotel?

Il canale  
distributivo  
elettronico  
per il mondo  
alberghiero

Strategie di vendita attraverso la rete

Strumenti ed opportunità  
per gli operatori del settore alberghiero

MILANO, 23 NOVEMBRE 2004

HILTON MILAN HOTEL

Si ringrazia:



Con il patrocinio di:



Media Partner:



■ Con l'esclusiva partecipazione di:

Assintel • Boscolo Hotels • Confturismo/Confcommercio • e-Dreams  
GP Dati Hotel Service S.p.A. • i-faber • Jolly Hotels • lastminute.com  
Reed Business Information • Università Milano Bicocca • Webranking.it

[www.lra.it](http://www.lra.it)

# Convegno

GIORNATA UNICA

8.45 Registrazione dei partecipanti

Chairman:

Apertura dei lavori a cura del Chairman:  
**Alessandro Cederle**  
*Amministratore Delegato Reed Business Information*  
*Docente corso di Laurea in Scienze del Turismo*  
*e Comunità locali dell'Università Milano Bicocca*

9.00 Introduzione al tema

Intervento a cura di:  
**Nicolò Costa**  
*Coordinatore corso di laurea in Scienze del Turismo*  
*e Comunità locali dell'Università Milano Bicocca*

9.15 **Il Canale Distributivo Internet: un'opportunità o una minaccia per il mondo alberghiero?**

- L'evoluzione dei siti web: da un opuscolo elettronico dell' hotel ad uno strumento di distribuzione e prenotazione
- La gestione del canale indiretto: come orientarsi?
- GDS e CRS: scelte superate?

Intervento a cura del Chairman

10.00 **Lo scenario di riferimento del canale distributivo elettronico: i dati relativi all'Italia e all'Europa**

- I trend attuali del settore
- Le tendenze dei consumatori nell'uso di internet per l'organizzazione dei viaggi
- Come reperire le informazioni

Intervento a cura di:  
**Ignazio Rusconi Clerici**  
*Presidente*  
*Assintel*

**Emilio Valdameri**  
*Confturismo/Confcommercio*

10.45 **Gestire efficacemente il canale elettronico indiretto: le opportunità per gli operatori**

- I siti di booking on line: come valutarne la forza

commerciale e la presenza sulla rete

- Come organizzare la strategia
- Come ottimizzare le vendite

Intervento a cura di:  
**Angelo Ghigliano**  
*Business Development Manager*  
*e-Dreams*

11.30 Coffee Break

11.45 **Il canale elettronico "Last Minute": come gestirlo in modo proficuo**

- Come valutare i portali
- Come gestire questa tipologia di canale
- Quali sono le opportunità per gli operatori

Intervento a cura di:  
**Pancho Mazza**  
*Business Development & on line Marketing Manager*  
*lastminute.com*

12.30 **Lo sviluppo del canale e-business: il caso di Boscolo Hotels**

- Le logiche di internet: complessità, rischi ed opportunità dei nuovi canali distributivi
- Il sito internet aziendale come canale di vendita e di comunicazione
- I risultati ottenuti da Boscolo Hotels

Intervento a cura di:  
**Annalisa Ballaira**  
*Web Marketing Manager*  
*Boscolo Hotels*

13.15 Colazione di lavoro

14.00 **Come comunicare e vendere attraverso il proprio sito internet**

- Come impostare una strategia di web marketing efficace
- I motori di ricerca come strumenti di visibilità
- Come ottenere un posizionamento efficace e aumentare la popolarità del sito

# Cosa può fare internet per gli hotel?

## Strategie di vendita attraverso la rete

- Strategie pratiche per convertire le visite in prenotazioni
- Quali strumenti predisporre per valutare correttamente i risultati di una campagna di web marketing

Intervento a cura di:

**Nereo Sciotto**

*Coordinatore Marketing e Comunicazione*  
Webranking.it

### 15.00 Veicolare l'immagine dell'hotel attraverso il proprio sito:

il caso di Jolly Hotels

- Come sviluppare le prenotazioni on line
- Un percorso guidato per gli utenti: gli itinerari possibili
- Le attività di Customer Relationship Management legate al proprio sito internet

Intervento a cura di:

**Cristina Tasselli**

*Responsabile Marketing e Comunicazione*  
Jolly Hotels

15.45 Tea Break

### 16.00 Come migliorare la propria organizzazione

di vendita attraverso l'uso di strumenti **web based**

- La trasformazione dell'informazione in dato condiviso dalle diverse figure all'interno dell'hotel e delle strutture alberghiere
- I costi della trasformazione degli applicativi client in applicativi *web based*
- L'impatto migliorativo sul sistema delle relazioni di un applicativo *web based*

Intervento a cura di:

**Giorgio Zavatti**

*Area CRM Consultant*  
GP Dati Hotel Service S.p.A.

### 16.45 Una nuova opportunità per gli operatori alberghieri: la partecipazione ad aste on line

- Quando e perché partecipare ad una negoziazione elettronica
- Le modalità di partecipazione
- I risultati concretamente ottenibili
- Presentazione di alcuni case study reali

Intervento a cura di:

**Paolo Chiaverini**

*Responsabile Marketing e Vendite*  
i-faber

17.30 Conclusione dei lavori

### Un incontro per:

- > Titolari e Direttori d'Albergo
- > Direttori Marketing e Commerciali di catene alberghiere
- > Sales Manager
- > Revenue Manager

### Obiettivi:

- > Come organizzare e ottimizzare le strategie di vendita attraverso internet
- > Conoscere i trend attuali del canale distributivo elettronico in Italia e in Europa
- > Apprendere strumenti pratici per aumentare la popolarità del proprio web site e per convertire le visite in prenotazioni
- > Gestire in modo proficuo i siti di booking on line e ottimizzare le vendite
- > Analizzare alcune esperienze concrete di successo

**DESIDERO PARTECIPARE AL CONVEGNO:**

**Quota di partecipazione per partecipante:**

**€ 380,00 + iva 20%**  
comprensiva di attestato

**€ 440,00 + iva 20%**  
comprensiva di attestato e atti del Convegno

**Come iscriversi**

Telefono: 02.81830631  
Fax: 02.81830411  
E-mail: j.malvaglia@lra.it  
Web: www.lra.it  
Posta: LRA - RBI SpA  
V.le Richard, 1a  
20143 Milano

**Pernottamento:**

I Partecipanti al Convegno potranno pernottare presso l'Hilton Milan Hotel usufruendo delle condizioni a loro riservate. Per informazioni e prenotazioni contattare direttamente l'Hotel allo 02.69831.

**Modalità di disdetta:**

In caso di impossibilità ad assistere al Convegno, un suo collega potrà partecipare al suo posto, comunicandolo per iscritto. Se non fosse possibile la sostituzione, la disdetta di partecipazione dovrà essere comunicata in forma scritta non più tardi del 10° giorno lavorativo precedente la data d'inizio. Trascorso tale termine sarà inevitabile l'addebito dell'intera quota d'iscrizione. LRA si riserva il diritto di cambiare la data, il luogo o il contenuto del programma se si verificassero circostanze indipendenti o imprevedibili.

**Atti del Convegno**

Ogni Partecipante riceverà gli atti del Convegno. La documentazione, raccolta in un volume, sarà costituita dall'insieme delle relazioni consegnate dai relatori entro i termini stabiliti per la stampa. Tale materiale costituirà un valido supporto informativo e un utile mezzo di aggiornamento per Lei e per i suoi collaboratori.

**Tutela dati personali Informativa**

Si informa il Partecipante ai sensi del D. Lgs. 196/3: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata dal Reed Business Information SpA per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione alla conferenza, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di RBI; (2) il conferimento dei Dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio; (3) i Dati saranno comunicati, previo Suo consenso, a società controllate o altrimenti collegate, anche indirettamente, ad RBI, ovvero a soggetti terzi, in Italia e all'estero, per il compimento di ricerche di mercato e per la promozione dei servizi offerti dagli stessi soggetti, ovvero per la gestione dei Dati stessi ai fini indicati al punto 1. In relazione ai Dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto. Titolare e Responsabile del Trattamento è RBI, viale Richard 1/A, 20143 Milano nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui all'art. 13 Legge 675/96 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento).

La comunicazione potrà pervenire via: fax: 02.81830.411 - tel: 02.81830.631 - e-mail: j.malvaglia@lra.it

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il sottoscritto, preso atto dell'informativa qui sotto riportata, che dichiara di avere letto in ogni sua parte, per quanto riguarda il trattamento dei propri dati personali per finalità di informazione e promozione commerciale, di studi statistici e di ricerche di mercato:

- dà il proprio consenso  non dà il proprio consenso alla comunicazione degli stessi dati alle categorie di soggetti indicati al punto 3) della predetta informativa (società del gruppo di appartenenza- collegate o controllanti)  
 alla comunicazione degli stessi dati ai soggetti indicati al punto 3) della predetta informativa (società terze). Il presente consenso è subordinato al rispetto, da parte del Titolare del trattamento, della vigente normativa.

**SC 12** n. x  
Cosa può fare internet per gli hotel?  
Strategie di vendita attraverso la rete

MILANO, 23 NOVEMBRE 2004  
HILTON MILAN HOTEL, VIA GALVANI 12 - 20124 MILANO - TEL. 02 69831

**DATI DELLA SOCIETÀ**

Ragione Sociale \_\_\_\_\_ Codice Fiscale \_\_\_\_\_  
Partita I.V.A. \_\_\_\_\_  
Indirizzo di fatturazione \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
Settore di attività \_\_\_\_\_ n. dipendenti \_\_\_\_\_  
Fatturato annuo \_\_\_\_\_  
Nome di riferimento per la fatturazione \_\_\_\_\_

**DATI AZIENDALI DEL PARTECIPANTE**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Funzione \_\_\_\_\_ Ragione sociale \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
Consenso alla partecipazione dato da: \_\_\_\_\_  
Funzione: \_\_\_\_\_  
 Menu classico  Menu vegetariano  
Timbro e firma \_\_\_\_\_

**MODALITA' DI PAGAMENTO**

L'importo sopra indicato Vi verrà trasmesso, prima della data dell'incontro, mediante:

**Assegno bancario** - Assegno circolare

**Bonifico bancario** sul c/c 100000017196 Banca San Paolo IMI, Agenzia 1 - Milano  
ABI 01025 - CAB 01601 IBAN IT 18 X 01025 01601 100000017196  
intestato a Reed Business Information SpA - rif. LRA - Partita I.V.A. e Codice Fiscale 09293820156

Versamento sul **Conto Corrente Postale** n. 3366866  
(Reed Business Information SpA - LRA)

**Carta di Credito:**  American Express  Eurocard/Mastercard  
 Diners Club Visa  CartaSi

N° \_\_\_\_\_ Scadenza \_\_\_\_\_

Timbro e firma del titolare \_\_\_\_\_