

Agenzia Regionale per il Lavoro
Programma Master and Back
Via Is Mirrionis, 195
09122 Cagliari

Soggetto Proponente

Ragione Sociale: **OPTIMA S.r.l.**

Indirizzo **Via San Benedetto, 88 - Cagliari**

Telefono 070.499036 Fax 070499057 E-mail **optimamb@tiscali.it**

Rappresentante Legale **Gianluca Mosca**

Referente per il Programma: **Maurizio Battelli**

Tipologia

- Università
- Centro di Ricerca Pubblico o Privato
- Impresa
- Associazione Imprenditoriale o di Categoria
- Istituzione Pubblica
- Agenzia di Sviluppo Economico e/o Territoriale

Breve Presentazione del Soggetto Proponente Operante in Sardegna

Il soggetto proponente è la società OPTIMA S.r.l., una delle società facenti parte del Gruppo Consul. Il gruppo è un riconosciuto punto di riferimento per il turismo in Sardegna, per i Clienti, per i concorrenti e per tutte le persone che operano nel settore. La Optima s.r.l. viene costituita nel 1996, ed opera da anni nel settore della consulenza direzionale per il settore turistico, con particolare riferimento alle attività di marketing strategico ed operativo. La Optima, forte di esperienze specifiche, si propone ai piccoli gruppi alberghieri con interventi finalizzati a

progettare e creare la struttura organizzativa ritenuta ottimale e a supportarli sui vari servizi per i quali risulta maggiormente efficace ed efficiente una soluzione in outsourcing.

Negli ultimi anni, l'attività della società si sta sviluppando anche nell'ambito del marketing del territorio, con particolare riferimento all'analisi delle potenzialità turistiche delle aree territoriali (analisi degli asset e dei potenziali di attrattività, analisi della qualità erogata dal territorio, analisi del sistema produttivo e istituzionale del territorio, ecc.) ai fini della successiva definizione di piani di marketing e di sviluppo strategici delle aree territoriali, anche al fine della definizione di Sistemi Turistici Locali.

Gli ambiti d'azione che hanno determinato il nostro successo e che intendiamo proporre sono:

Per gli Alberghi individuali

- Outsourcing della Direzione Alberghiera
- Outsourcing della Commercializzazione del prodotto
- Marketing Operativo
- Analisi dei costi e Reporting direzionale
- Gestione delle risorse umane
- Formazione
- Strategia Web
- Programmi di Mystery-Guest

Per i gruppi di Alberghi

- Consulenza Direzionale e Organizzativa
- Business Analysis
- Strategia & Sviluppo
- Riposizionamento del prodotto
- Benchmarking economico e qualitativo
- Marketing strategico ed operativo

- Centralizzazione delle funzioni
- Strategie e procedure commerciali
- Creazione reti vendita
- Revenue Management
- Definizione della policy per la distribuzione elettronica
- Definizione e implementazione di procedure operative
- Definizione e implementazione di sistemi di qualità
- Programmi di Mystery-Guest
- Definizione del sistemi di Budget e controllo di gestione
- Formazione e coaching per i diversi livelli della struttura
- Definizione di Business Plan
- Consulenze tecniche per progettazioni e ristrutturazioni

MYSTERY SHOP EYES



Nel 2004 la Optima srl ha ideato un nuovo servizio per la verifica e il monitoraggio della qualità percepita dal cliente tramite la metodologia del Mystery Shop, tramite il quale viene effettuata una visita in incognito da parte del Mystery Shopper presso la struttura cliente e successivamente viene riportato alla proprietà o alla direzione generale l'esperienza vissuta. Mystery Shop è il metodo di ricerca più efficace per monitorare i processi, i servizi, le strutture operative di un'Azienda. (www.mysteryshopeyes.it)

Tra i principali clienti della società si evidenziano la Regione Sardegna, la Starhotels Spa, il Consorzio 21, la Progemisa S.p.a., l'UNA Hotels e Resort, l'Aeroporto di Cagliari, la Concerto Hotels, la MITA Hotels, la Cosmo Hotels.

PRINCIPALI LAVORI

CONSULENZA DIREZIONALE

GAL DELLA BARBAGIA BARONIE

1997 Elaborazione piano marketing per prodotto turistico Mare-Montagna

RAS – ASSESSORATO REGIONALE AL TURISMO

1998 Elaborazione di un progetto di fidelizzazione del turista estivo

CONSULHOTEL SRL

Sant'Elmo Beach Hotel **** - 175 camere e sala congressi Castiadas Costa Rey

1997 - 2005 Direzione generale

Implementazione del Sistema di Qualità ISO 9001:2000 certificato dalla TUV Italia

CONSULVIAGGI SRL

Agenzia di viaggi, tour operator e incoming agent

1997 - oggi Direzione generale

Implementazione del Sistema di Qualità ISO 9001:2000 certificato dalla TUV Italia

CONSULCONGRESS SRL

Società di organizzazione incentive, meeting e congressi

1997 - oggi Direzione generale

Implementazione del Sistema di Qualità ISO 9001:2000 certificato dalla TUV Italia

HOLIDAY INN CAGLIARI – SARIM SRL

Hotel **** 100 camere e sala congressi - Cagliari

2002 - oggi Elaborazione e successivi aggiornamenti del Business Plan

CONSORZIO SARDINIA PROMHOTEL

Consorzio formato da cinque strutture alberghiere 4 stelle del Sud Sardegna

1999 - 2004 Progettazione e realizzazione di un'attività biennale di promozione e marketing sui mercati internazionali per un consorzio di 5 hotel 4 stelle della costa sud della Sardegna

PROGEMISA SPA

2000 Progetto per la valorizzazione turistica del compendio minerario di Monte Narba

STARHOTELS SPA

Catena alberghiera con 19 hotel 4 stelle in Italia, 1 a Parigi e 1 deluxe a New York

2000 – oggi Progettazione e realizzazione del sistema di rilevazione della qualità erogata dalla catena tramite la metodologia del Mystery Guest

2003 Progettazione del business model, realizzazione del catalogo Easy Events di catena per il settore Meeting & Incentive e gestione del primo anno del booking del settore.

CONCERTO HOTELS SPA

Catena alberghiera con 6 hotel (4 e 5 stelle) in Italia

2005 - oggi Progettazione e realizzazione del sistema di rilevazione della qualità erogata dalla catena tramite la metodologia del Mystery Guest per l'area delle Prenotazioni

MITA HOTELS SRL

Catena alberghiera con 3 hotel (4 stelle) in Toscana

2005 - oggi Progettazione e realizzazione del sistema di rilevazione della qualità erogata dalla catena tramite la metodologia del Mystery Guest.

COSMO HOTELS SRL

Catena alberghiera con tre hotel (4 stelle) a Milano

2005 Elaborazione del Business Plan per un nuovo investimento di un hotel luxury nel centro di Milano

UNA HOTELS SPA

Catena alberghiera con 15 tra hotel e report 4 stelle in Italia

2005 – oggi Progettazione e realizzazione del sistema di rilevazione della qualità erogata dalla catena tramite la metodologia del Mystery Guest

CONSORZIO 21

Ente di sviluppo della Regione Autonoma della Sardegna

2005 - oggi Progetto di promozione sui mercati nazionali ed esteri del Club di Prodotto Sardinia Hike & Bike per la creazione di circuiti e itinerari per il trekking e la mountain bike (partecipazione alle fiere specialistiche di settore, organizzazione di educational per Tour Operator e stampa, ufficio PR e stampa, organizzazione di serate promozionali per il canale no-profit – associazioni, Cral, gruppi sportivi)

STUDI E RICERCHE

2004 Cagliari città turistica – La città vista con gli occhi del turista - Indagine mystery client (luglio- settembre 2004) sulla destinazione Cagliari.

2005 MSE Reservation Center Blitz – Indagine mystery client sull'efficacia dei Centri di Prenotazione delle principali catene alberghiere presenti in Italia.

DOCENZE

Dal 2002 Ailun (Nuoro) Master sul Turismo – Testimonianza sulle tematiche del Marketing turistico e della Produzione e distribuzione del prodotto turistico.

2005 MIP Politecnico di Milano – Master sulla gestione dei servizi – Testimonianza sulla tematica delle indagini di customer satisfaction e, in particolare, sulla metodologia del Mystery Client.

Programma di Inserimento Lavorativo

Obiettivi : La Optima S.r.l. intende offrire ai candidati un percorso di formazione lavoro volto:

- ad una maggiore padronanza delle teorie economiche e dei metodi di analisi utilizzati (anche in campo internazionale) nel settore turistico, per realizzare una valutazione ottimale dei problemi esistenti;
- all'acquisizione degli opportuni strumenti di valutazione necessari per la compilazione dei report (figura del Mystery Guest);
- all'acquisizione degli strumenti necessari per gestire i clienti e in seguito commercializzare le consulenze svolte attraverso il "Mystery guest check" ;
- al consolidamento delle competenze acquisite nel settore delle consulenze turistiche e del marketing;

Tale percorso si realizzerà attraverso una formazione multidisciplinare che comprenda i diversi aspetti della gestione e del marketing turistico, senza trascurare la normativa che regola il settore. Attraverso questo percorso il candidato entrerà nel mondo del lavoro, e avrà la possibilità di verificare le conoscenze acquisite tramite la pratica (Mystery Guest Check) e la gestione dei clienti. L'impresa alla fine del periodo di inserimento lavorativo, ha dunque l'opportunità di acquisire capitale umano preparato anticipatamente su alcune problematiche che riguardano il settore, e specializzato nelle consulenze turistiche.

Attività Previste: Il programma si sviluppa per moduli di attività. Il lavoro del candidato, infatti, è diversificato e comprende una serie di mansioni che possono essere portate avanti secondo tempi e modalità differenti.

I moduli di attività sono tre:

1. **Attività di ricerca e studio:** comprende l'analisi della gestione delle imprese turistiche (nel particolare gli alberghi di livello superiore) e del loro operato a livello nazionale, la raccolta e la sistemazione di dati che la Optima possiede, e lo studio delle politiche di marketing turistico e alberghiero in particolare.
2. **Attività di assistenza alla pianificazione:** comprende l'affiancamento del candidato alla direzione generale nella realizzazione dei report di valutazione e nella consulenza turistica. Durante tale periodo il candidato, con l'aiuto della direzione generale, dovrà occuparsi della gestione dei clienti e della promozione dell'attività svolta dalla Optima S.r.l. nel campo della consulenza, avendo l'opportunità di entrare in contatto con le grandi imprese del settore.
3. **Attività di Mystery Guest:** il candidato, grazie alla conoscenza acquisita durante i primi mesi, avrà la possibilità di viaggiare e visitare le strutture alberghiere che richiedono la consulenza, e dovrà occuparsi della compilazione dei report, della supervisione dei lavori, e degli eventuali piani di valorizzazione per le compagnie nazionali e regionali.

Risultati Attesi: Formazione di personale altamente specializzato nel settore delle consulenze turistiche, capace di formulare soluzioni per la gestione e per lo sviluppo delle strutture turistiche locali, migliorando la competitività della regione in campo nazionale.

Piano di Lavoro: Il piano di lavoro dell'accordo, che ha la durata di 6 mesi prevede:

- 2 mesi: accoglienza del candidato presso la Optima S.r.l. e suo inserimento nell'organizzazione al fine dell'acquisizione delle principali competenze in materia di marketing turistico applicato (studio e ricerca sui dati che l'impresa possiede), e sulla figura del Mystery Client

- 2 mesi: il candidato potrà applicare le conoscenze e le metodologie acquisite durante i primi mesi, parteciperà attivamente (con il supporto della direzione generale) alla compilazione dei report, alla promozione delle consulenze e alla gestione dei clienti;
- 2 mesi: verifica delle conoscenze acquisite attraverso le visite e la valutazione delle strutture turistiche (sempre attraverso la figura del mystery guest), comparazione dei dati, piani di valorizzazione, soluzioni per lo sviluppo.

Risorse Professionali Impegnate: Nel corso dell'accordo verranno impegnate le seguenti risorse professionali:

- Dott. Maurizio Battelli, direttore generale del soggetto proponente;
- Principali responsabili di progetto della OPTIMA S.r.l.;

Risorse Finanziarie Impegnate: L'accordo di collaborazione prevede l'impegno di risorse finanziarie dirette e indirette da parte dell'impresa contraente. E' evidente che costituiscono impegno finanziario del soggetto proponente il rimborso spese per i viaggi che il candidato dovrà affrontare (sia per le visite alle strutture, sia per la promozione delle consulenze e la gestione dei clienti), e un'indennità pari a 500€ lordi al mese.

Piano di Inserimento Lavorativo

Titolo: Il Mystery Guest Check come strumento per l'analisi qualitativa delle imprese turistiche

Obiettivi Formativi: Gli obiettivi formativi sono rappresentati dall'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie per l'analisi, la valorizzazione della struttura alberghiera, e per la definizione delle strategie di marketing e di promozione turistica. La Optima S.r.l. intende formare capitale umano capace di proporre ai gruppi alberghieri o alle singole strutture interventi finalizzati a progettare e creare la struttura organizzativa ritenuta ottimale e a supportarli sui vari servizi per i quali risulta maggiormente efficace ed efficiente una soluzione in outsourcing. Inoltre grazie alle consulenze proposte dall'impresa attraverso la figura del

Mystery Guest, le strutture turistiche avranno la possibilità di osservarsi dal punto di vista del cliente, riuscendo a sviluppare le politiche necessarie per migliorare il loro operato.

Obiettivi Professionali: Il candidato potrà, grazie all'esperienza maturata con l'impresa:

- disporre di risorse con competenze specifiche ad alto valore aggiunto, che solo poche realtà possono autonomamente permettersi
- conoscere le esigenze e le aspettative dell'impresario turistico e dei clienti, grazie allo studio dei dati raccolti dalla Optima srl
- valutare autonomamente le strutture turistiche attraverso la figura del Mystery Guest
- verificare sul campo le procedure d'azione per migliorare la qualità dei prodotti turistici
- gestire i clienti e promuovere l'attività svolta dall'impresa

Requisiti Professionali Richiesti:

Competenze e titoli di studio	Laura specialistica	Punteggio
Corso di laurea attinente al programma di inserimento lavorativo	Scienze politiche indirizzo internazionale	8
	Operatore culturale per il turismo	6
	Altre	4
Master specialistico in materie attinenti al programma di inserimento lavorativo	Master universitario di 2° livello in Italia sulla direzione turistica	5
	Master universitario all'estero sulla direzione turistica	10
Esperienza lavorativa in Hotel	Lavoro nella Room division di un hotel	6
	Lavoro nel Food & Beverage division di un hotel	3
Conoscenza dei software principali utilizzati in hotel	Fidelio	6
	Altri	3
Colloquio	Da 1 a 10 punti	

I requisiti professionali richiesti saranno valutati complessivamente in sede di colloquio.

Costi del Programma di Inserimento Lavorativo

3500€ rimborso spese viaggi (visite alle strutture contatti/gestione clienti).

1000€ attrezzature necessarie al candidato per lo svolgimento del lavoro di Mystery Guest (pc portatile, telefonino con fotocamera, etc...), e il materiale didattico necessario per lo studio.

3000€ per il lavoro svolto durante i sei mesi (500€ al mese).

Partecipazione Finanziaria dell'Organismo Proponente

Il programma di inserimento lavorativo prevede l'obbligo da parte dell'impresa di partecipare con una somma pari a 500€ mensili

Piano di Valorizzazione Professionale del Beneficiario: Alla conclusione del periodo di inserimento lavorativo si prevede l'inserimento del tirocinante presso la struttura attraverso altre forme di retribuzione (contratto a progetto, contratto di consulenza, assunzione). Il percorso di valorizzazione prevede l'utilizzo del soggetto nelle attività istituzionali del proponente: le competenze acquisite nei primi mesi costituiscono un patrimonio indispensabile per la sua operatività. La Optima S.r.l. intende soprattutto sviluppare le conoscenze del candidato nel settore delle consulenze turistiche

Nel 2004, come già descritto sopra, la Optima ha creato un nuovo servizio per la verifica e il monitoraggio della qualità percepita dal cliente tramite la metodologia del Mystery Guest. Il candidato attraverso lo studio dei dati che l'impresa già possiede, e le visite alle strutture alberghiere potrà:

- × Misurare l'efficienza e l'efficacia in cui opera ogni singola unità alberghiera, comparandola con quella dei vari competitor;
- × Creare una valutazione, obiettiva ed imparziale, dell'intera struttura alberghiera e del servizio offerto ai Clienti, comparandolo con quello dai competitors.
- × Verificare che le disposizioni aziendali e gli standard di servizio prescritti siano correttamente perseguiti;

- × Verificare che l'operatività dei Collaboratori sia conforme allo stile operativo richiesto;
- × Conoscere realmente il livello qualitativo del servizio offerto ai Clienti ed il reale grado di soddisfazione, così come da essi stessi percepito;
- × Individuare le aree di best performance ed intervenire sulle aree critiche e di miglioramento, in modo efficace e mirato, attraverso dei piani di sviluppo e marketing;
- × Trovare le soluzioni per migliorare l'efficienza e la motivazione dei Collaboratori, approntando un piano di incentivazione sulla base dei risultati ottenuti a seguito degli audit di valutazione.

Il candidato alla fine dei sei mesi sarà preparato soprattutto nell'analisi della qualità delle imprese turistiche, e potrà continuare il suo cammino all'interno della Optima S.r.l., verso la specializzazione nel settore marketing turistico e nella gestione dei clienti.