REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI

AVVISO PUBBLICO GOL REGIONE LOMBARDIA DECRETO DELLA UO MERCATO DEL LAVORO E POLITICHE ATTIVE DEL 27/05/2022 N. 7480 E SS.MM.II
FINANZIATA DALL'UNIONE EUROPEA – NEXT GENERATION UE

ESPERTO IN GESTIONE OTA (BOOKING, AIRBNB, VRBO), PROCEDURE DI PRENOTAZIONE E CHECK-IN NELLA GESTIONE DEGLI AFFITTI BREVI edizione 5/2024

PRESENTAZIONE DEL CORSO

OBIETTIVI E FINALITÀ

Il monitoraggio e osservazione del mercato immobiliare/alberghiero, condotto da ICAF grazie al suo centro studi, ha evidenziato una serie di cambiamenti significativi:

- parcellizzazione degli operatori economici che caratterizzano l'offerta alloggiativa
- radicale trasformazione dei criteri di ricerca e selezione delle soluzioni immobiliari presso le quali soggiornare per periodi brevi
- modifica del sistema di intermediazione (dalle inserzioni e dal ruolo delle agenzie di viaggio alla funzione delle piattaforme come Booking o Airb&b)
- sostituzione della cultura "buy to rent" o "property to rent" con il modello "rent to rent"

L'impatto di queste variazioni avranno sul mercato effetti positivi in quanto stimoleranno:

- la creazione di nuovi posti di lavoro, prevalentemente nella sfera dell'autoimprenditorialità di natura professionale, commerciale e artigianale fondati sulle dinamiche della micro-impresa
- nuovi indotti economici dotati di dinamiche contrattuali, legali e tributarie fortemente differenti dal settore alberghiero benché riguardanti un ambito dell'economia spesso rivolto al medesimo target

Il modello di business degli affitti brevi può dunque essere un plus per il turismo, rispondendo ad una domanda di privacy e di flessibilità che si è imposta con la pandemia. Vi è quindi la necessità di formare un professionista che abbia una visione e capacità di gestione strategica delle economie, delle finanze e del patrimonio necessari per questo nuovo mercato (nè tipicamente alberghiero, nè tipicamente immobiliare). La finalità generale del corso è di fornire gli strumenti, le tecniche e le modalità per poter gestire, sotto tutti i punti di vista, le proprie attività imprenditoriali legate agli affitti brevi.

Gli obiettivi specifici del percorso, che si integra a quello di "Gestione professionale di affitti brevi", sempre erogato da ICAF, sono:

- gestione del marketing e della promozione on line e off line
- gestione delle piattaforme OTA (booking, airbnb, VRBO)
- web: sito internet della struttura, social network (facebook, instagram, linkedin, tiktok), canali web (youtube)

- Politiche di pricing e revenue management
- Utilizzo e la valorizzazione degli engine booking
- Sinergie e ottimizzazione nell' utilizzo di channel manager
- Tecniche di accoglienza in presenza e a distanza
- Gestione degli adempimenti amministrativi, tributari e di pubblica sicurezza
- Adozione di un SGQ – Sistema Gestione Qualità e customer satisfation

REQUISITI DI AMMISSIONE

Il corso è aperto a tutti.

DEFINIZIONE AREA, PROFILO, COMPETENZE

Acquisire le competenze equivalenti ad EQF 3 volte all'ottimizzazione della "gestione procedure di prenotazione", rientrante nel profilo 18.22 – Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica".

ABILITÀ E CONOSCENZE

Formare i partecipanti alle nuove sfide del mercato degli affitti brevi.

Conoscere gli strumenti attraverso i quali raggiungere i possibili utenti, sfruttare le piattaforme OTA, disintermediare attraverso l'uso dei social e del sito internet della struttura, adempiere agli obblighi amministrativi e tributari, gestire le prenotazioni on line e off line in modo sinergico, gestire strategicamente il monitoraggio della fidelizzazione del cliente al fine di generare fiducia e fidelizzazione.

Acquisire le competenze equivalenti ad EQF 3 volte all'ottimizzazione della "gestione procedure di prenotazione", rientrante nel profilo dell'"18.22 – Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica", nella consapevolezza degli adempimenti amministrativi, tributari e privacy previsti e con un approccio strategico al web marketing, alla gestione delle piattaforme OTA (booking, airbnb, VRBO), all'uso di channel manager, engine booking, alle strategie di pricing e revenue management, alla gestione del rapporto chat / mail e telefonico con l'ospite e le risorse umane incaricate.

DESTINATARI

Caratteristiche dei destinatari
Il percorso formativo rappresenta un'opportunità per:

- coloro che svolgono direttamente l'attività di affitti brevi in forma occasionale o in forma imprenditoriale
- coloro che chi vi si relazionano fornendo il proprio contributo professionale e consulenziale pur appartenendo ad altro settore dell'economia
- coloro che intendono delegarne la gestione a terzi disponendo di un proprio patrimonio
- coloro che intendono gestire con finalità di sublocazione beni di terzi

- consulenti aziendali, che vogliano assistere gli imprenditori/investitori interessati a investire i propri capitali nel settore degli affitti brevi
- imprese del settore alberghiero ed extra alberghiero, intenzionate a diversificare la propria attività fornendo loro gli strumenti, le competenze e le abilità per affrontare le nuove sfide del mercato alloggiativo extra-alberghiero short rent in modo più consapevole.

Mansioni/professioni a cui è rivolto il vostro corso

- proprietari immobiliari
- property manager
- gestori di affitti brevi
- società immobiliari
- gestiori / sublocatori di beni di terzi
- gestori immobiliari e condominiali
- consulenti legali/fiscali e aziendali
- imprenditori del settore alberghiero
- imprenditori del settore extra alberghiero
- professionisti che prestano la propria opera e la propria consulenza nel settore immobiliare o turistico
- risorse umane dipendenti o indipendenti che operano nei settori economici sopra descritti

<u>REQUISITI DI AMMISSIONE PER FARE CORSO GRATUITAMENTE</u>

- RESIDENZA O DOMICILIO IN REGIONE LOMBARDIA

- ESSERE DISOCCUPATI:

- **essere privi di occupazione**
- **aver rilasciato la dichiarazione immediata disponibilità al lavoro (DID)**

- oltre ai requisiti di cui sopra, deve rientrare in una delle seguenti casistiche:

- Uomini con Naspi e DIS-COLL (da 18 a 65 anni)
- Percettori del reddito di cittadinanza (da 18 a 65 anni)
- Persone con disabilità (da 18 anni)
- Donne da 18 a 65 anni
- Uomini da 18 a 29 anni
- Uomini da 18 a 54 anni
- Uomini disoccupati da almeno 6 mesi
- Cassaintegrati
- Studenti non lavoratori
- Uomini da 55 anni (non rientranti nelle altre casistiche)
- Lavoratori dipendenti con reddito annuale inferiore a 8.145,00 €

- Lavoratori autonomi con reddito annuale inferiore a 4.800,00 €
- Persone a carico del sistema dei servizi sociali o socio-sanitari

Attenzione: la persona deve essere presa "in carico" con dote GOL e deve rientrare in cluster 2, 3, 4. Diversamente, la persona può accedere al corso pagando una tariffa ridotta riservata al disoccupato.

COMPETENZE RICHIESTE IN INGRESSO

I partecipanti devono disporre delle seguenti capacità e conoscenze:

- Buona capacità di pianificazione e organizzazione
- Buona capacità comunicative
- Buona capacità di lavorare in team
- Buona capacità di relazionarsi in un contesto complesso
- Buone conoscenze informatiche di base
- Nozioni di base di fiscalità applicata ai redditi e agli immobili
- Nozioni di base di diritto privato applicato alla contrattualistica

Consapevolezza dello scenario di mercato nel quale si colloca lo short renting, fra settore immobiliare e settore alberghiero

DURATA DEL CORSO E PIANIFICAZIONE DELLE LEZIONI

DURATA DEL CORSO
Il corso ha durata complessiva di 16 ore oltre alla prova finale.

Ore di presenza devono essere pari ad almeno il 75% (12 ore).

PIANIFICAZIONE DELLE LEZIONI
Ogni lezione si terrà come da calendario, avrà durata di 04 ore. Si tratta di una mattina a settimana.

CALENDARIO

Dal 15 novembre al 04 dicembre 2024

Venerdì 15 novembre 2024 (orario 09:00-13:00) WEBINAR
Venerdì 22 novembre 2024 (orario 09:00-13:00) AULA MILANO
Venerdì 29 novembre 2024 (orario 09:00-13:00) AULA MILANO
Mercoledì 04 dicembre 2024 (orario 09:00-13:00) AULA MILANO
Venerdì 13 dicembre 2024 (orario 09:00-10:00) ESAME FINALE AULA MILANO

<u>Frequenza obbligatoria 75% del monteore del corso (12 / 16 ore)</u>

ATTENZIONE: essendo un corso preparatorio all'esame finale è consigliabile frequentare **TUTTE** le ore.

AZIONE FORMATIVA / PROGRAMMA

Il percorso formativo prevede i seguenti moduli formativi:

Modulo 1

Introduzione al corso

Individuazione e definizione dei processi relativi a:

- Attività commerciale e marketing attraverso gli strumenti on-line
- Attività commerciale e marketing attraverso gli strumenti off-line
- Pricing e revenue management
- L'utilizzo di engine booking
- Gestione integrata delle prenotazioni e utilizzo di channel manager
- Gestione dell'accoglienza in presenza e a distanza
- Adempimenti amministrativi e tributari

Modulo 2

Gestione strategica delle principali OTA (booking, airbnb, VRBO), dei canali social (facebook, instagram, linkedin, tik-tok), dei canali web con contenuto a tema (youtube), degli engine booking, dei channel Manager e del sito internet della struttura

Modulo 3

Gestire i processi individuati nel "Modulo 1" attraverso un SGQ – Sistema Gestione Qualità – associato ai servizi erogati e finalizzato ad elevare la qualità effettiva e percepita con impatto sul rating delle recensioni terze

Modulo 4

Gestione del sistema di "customer satisfaction" on line e interno

Gestione strategica delle recensioni google e sulle piattaforme OTA

METODOLOGIE E STRUMENTI

Il corso è stato appositamente strutturato per essere erogato a distanza in modalità WEBINAR. Le attività formative previste sono lezioni frontali, confronti, analisi e commento di elaborati e documenti il tutto modalità sincrona su apposita piattaforma. Gli allievi potranno interagire e porre domande tramite l'attivazione del microfono audio oppure tramite l'apposita chat della piattaforma. Verranno utilizzate di differenti tipologie di strumenti didattici (lavagna telematica openboard con salvataggio file in pdf e invio successivo del materiale ai discenti, dispense dedicate per ogni area didattica, audio, video, computer, tablet e smartphone) in funzione dell'efficacia potenziale di ogni singolo strumento rispetto agli obiettivi e all'economia delle unità didattiche. Sono previste inoltre:

- Ricerche in tempo reale sul web per interagire con i portali di intermediazione turistica e i rapporti con la pubblica amministrazione;
- Simulazioni e role play;

Tutto il materiale di approfondimento viene distribuito prima delle lezioni.

MODALITÀ EROGAZIONE E FORMAZIONE

30% FAD Formazione a Distanza
70% AULA MILANO, VIA OLDOFREDI 9

DESCRIZIONE MODALITÀ EROGAZIONE E FORMAZIONE

Il corso è stato appositamente strutturato per essere erogato sia in presenza che a distanza in modalità formazione online sincrona (webinar).

Verranno condivisi dei contenuti formativi attraverso slide, lavagne telematiche e file multimediali. Sono previste metodologie formative anche di carattere fortemente interattivo.

Presenza di un tutor d'aula virtuale che si occupa del monitoraggio delle presenze dei docenti e dei discenti e della conseguente produzione di specifici report.

In particolare verranno utilizzate le seguenti modalità formative:

- Spiegazione frontale con slide e lavagne
- Storytelling: raccontare sé stessi e la propria storia
- Feedback
- Autocasi
- Role-Play
- Esercitazioni e simulazioni di gruppo

ESAME CONCLUSIVO E MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Prova scritta finale (in PRESENZA a Milano, via Oldofredi 9): test VERO / FALSO per un totale di 30 domande. Ogni risposta corretta matura 1 punto, ogni risposta sbagliata o non data 0 punti. Superamento con 20 / 30.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE AL CORSO

COSTI E TARIFFE STANDARD (SE NON SI DISPONE DEI REQUISITI DI CUI SOPRA)

- ¬ 602,00 €
- ¬ 502,00 € (iscrizioni di almeno 3 persone, mediatori ICAF, revisori Registro, agenti immobiliari corsi ICAF)
- ¬ 502,00 € corsisti che hanno seguito corso affitti brevi presso ICAF
- ¬ 352,00 € corsisti disoccupati GOL che hanno seguito corso affitti brevi presso ICAF ma che non possono inserire il corso nella dote

REQUISITI DI AMMISSIONE PER FARE CORSO GRATUITAMENTE

- RESIDENZA O DOMICILIO IN REGIONE LOMBARDIA

- ESSERE DISOCCUPATI:

- **essere privi di occupazione**
- **aver rilasciato la dichiarazione immediata disponibilità al lavoro (DID)**

- oltre ai requisiti di cui sopra, deve rientrare in una delle seguenti casistiche:

- Percettori Naspi e DIS-COLL (da 18 a 65 anni)
- Percettori del reddito di cittadinanza (da 18 a 65 anni)
- Persone con disabilità (da 18 anni)
- Donne da 18 a 65 anni
- Uomini da 18 a 65 anni
- Cassaintegrati
- Lavoratori dipendenti con reddito annuale inferiore a 8.145,00 €
- Lavoratori autonomi con reddito annuale inferiore a 4.800,00 €
- Persone a carico del sistema dei servizi sociali o socio-sanitari

  Attenzione: la persona deve essere presa "in carico" con dote GOL e deve rientrare in cluster 2, 3, 4. Diversamente, la persona può accedere al corso pagando una tariffa ridotta riservata al disoccupato

……

REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI

AVVISO PUBBLICO GOL REGIONE LOMBARDIA DECRETO DELLA UO MERCATO DEL LAVORO E POLITICHE ATTIVE DEL 27/05/2022 N. 7480 E SS.MM.II
FINANZIATA DALL'UNIONE EUROPEA – NEXT GENERATION UE

TIPOLOGIA E MODALITÀ DI CERTIFICAZIONE

Certificazione di competenza

Descrizione modalità di certificazione

Si intende utilizzare la metodologia propria della certificazione delle competenze ai sensi della normativa di Regione Lombardia per impostare le prove e la certificazione delle competenze acquisite e rilasciare l'Attestato di competenza. Il processo previsto è stato ideato pianificando:

a. chi valuta i partecipanti: l'equipe dei formatori di ciascuna singola azione formativa presieduta dal Responsabile della certificazione delle competenze
b. oggetto della valutazione: l'acquisizione delle competenze stabilite in fase di progettazione (comprensiva dei suoi elementi costitutivi: conoscenze e abilità)
c. dispositivi utilizzati: quadro regionale degli standard professionali, descrizione delle prove e griglie di valutazione, Verbale finale, Attestato di competenza, prova finale.

RISORSE UMANE IMPIEGATE

- Formatori: professionisti con comprovata esperienza e competenza nell'ambito delle locazioni brevi turistiche e non turistiche extra alberghiere, declinata su diverse tematiche.
- Progettista di formazione
- Tutor
- Coordinatore didattico
- Segreteria:
- Responsabile della certificazione delle competenze: responsabile del coordinamento e monitoraggio dell'equipe dei formatori dalla progettazione iniziale alla scelta delle prove; presiede le sessioni di idoneità.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Invio tramite email a formazione@istitutoicaf.it della seguente documentazione:

- modulo di iscrizione debitamente compilato e sottoscritto
- ricevuta dell'avvenuto bonifico della cauzione
- copia carta d'identità
- did o psp o attivazione dote GOL (corsisti disoccupati)

I cittadini stranieri, oltre al materiale descritto, sono tenuti ad inviare anche:

- copia permesso di soggiorno

Il modulo d'iscrizione è disponibile sul sito www.istitutoicaf.it e scaricabile sia in formato doc che pdf.

Numero di telefono: 02 67071877.

Possibilità di prendere un appuntamento in sede a Milano, via Oldofedi 9 (Stazione Centrale).

DIRETTORE DELL'ENTE DI FORMAZIONE: DOTT. IVAN GIORDANO, giurista dell'economia e dell'impresa, esperto in gestione immobiliare, Responsabile scientifico dell'Ente di Formazione ICAF, autore per Maggioli Editore di testi in materia di Condominio, Contabilità Condominiale e Revisione Condominiale degli immobili.

COORDINATORE DEL CORSO: DOTT.SSA FEDERICA FULLIN (formazione@istitutoicaf.it oppure 02 67071877)

TUTOR DEL CORSO: DOTT.SSA ILARIA GALLI (ilariagalli@istitutoicaf.it oppure 02 67071877)