



## SCHEDA PERCORSO FORMATIVO

### Titolo del corso

**Data-Driven Marketing: Strategie per una comunicazione personalizzata**

### Descrizione del corso e obiettivi

Il corso insegna ad albergatori e operatori dell'ospitalità come sfruttare i dati degli ospiti per creare comunicazioni mirate e rilevanti lungo tutto il customer journey. I partecipanti apprenderanno come raccogliere, analizzare e organizzare i dati, utilizzare CRM evoluti e software di marketing automation, e segmentare le audience in modo efficace.

Viene dato spazio all'uso dell'intelligenza artificiale per automatizzare la segmentazione, generare contenuti personalizzati, prevedere comportamenti e suggerire azioni di marketing basate su modelli predittivi. L'IA sarà inoltre utilizzata per ottimizzare le campagne multicanale e migliorare le performance di engagement.

Il corso fornisce strumenti pratici per personalizzare l'esperienza del cliente, analizzare i KPI di marketing e utilizzare i dati per aumentare fidelizzazione, soddisfazione e valore nel tempo.

### Livello

**INTERMEDIO**

### Contenuti formativi - moduli

METODOLOGIA FORMATIVA		CONTENUTI DIDATTICI	DURATA [h]	MODALITA' DI EROGAZIONE	CONTENUTI
TEORIA	8	Perché usare i dati per comunicare meglio: valore strategico del dato	2	In presenza	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il dato come leva per fidelizzazione e revenue</li><li>- L'importanza della comunicazione personalizzata nel customer journey</li><li>- ROI delle strategie data-driven in un mondo basato sull'AI</li></ul>
		Come progettare una strategia di comunicazione segmentata	2		<ul style="list-style-type: none"><li>- Mappatura del database ospiti (esistenti, potenziali, ex clienti)</li><li>- Segmentazione e creazione di personas</li><li>- Definizione dei messaggi chiave per target</li></ul>
		Dove e quando comunicare: canali e touchpoint dell'hotel	2		<ul style="list-style-type: none"><li>- Sito, email, sms, app, chatbot AI, social: quando e perché usarli</li><li>- Creazione di flussi automatici per pre-stay, in-stay, post-stay</li><li>- Regole di frequenza e contenuto</li></ul>



		Con quali strumenti: CRM, automation e KPI per ottimizzare il funnel	2		- Utilizzo pratico di CRM hospitality-oriented - Email automation tools con AI - KPI chiave: open rate, CTR, booking conversion, retention rate
PRATICA	8	Laboratorio 1: "Segmentazione e progettazione della customer journey"	4		- Analisi del database ospiti - Costruzione di 2-3 personas reali - Progettazione di un customer journey comunicativo per ciascuna persona
		Laboratorio 2: "Creazione e automazione di una campagna personalizzata"	4		- Creazione pratica di una campagna email con segmentazione dinamica con AI - Uso di tool reali - Simulazione di invio e analisi dei risultati

## Durata

La durata totale del percorso è di 16 ore, suddivise in n. 2 giornate da 8 ore ciascuna.

Le lezioni si svolgeranno nei mesi autunnali/invernali di ottobre/novembre/dicembre. La scelta temporale è pensata per rispondere al meglio alle esigenze degli operatori alberghieri, collocando il corso nel periodo post-stagione.

## Destinatari

### Tipologia destinatari:

- **Social Media Manager/Marketing Manager:** Per apprendere come usare i dati per segmentare e personalizzare la comunicazione con gli ospiti.
- **Responsabili vendite e delle relazioni con i clienti:** Per ottimizzare le attività di comunicazione e customer engagement attraverso il marketing automation.

**Numero Massimo:** 30 partecipanti

**Numero Minimo:** 10 partecipanti

## Modalità

Il percorso formativo si svolge interamente in presenza, per un totale di 16 ore suddivise equamente tra una parte teorica (8 ore) e una parte pratica (8 ore).

Le attività si terranno presso le sedi operative di Matera e/o Bari, con la possibilità di attivare ulteriori sedi su tutto il territorio nazionale – Nord, Centro e Sud Italia – comprese le isole, in base alle esigenze logistiche.

La parte teorica è dedicata all'introduzione dei concetti fondamentali e degli strumenti metodologici, mentre la parte pratica prevede esercitazioni e analisi di case study, con l'obiettivo di applicare concretamente le conoscenze acquisite e favorire un apprendimento esperienziale.



Funded by the  
European Union  
NextGenerationEU



Ministero delle Imprese  
e del Made in Italy



In collaborazione con:

SCUOLA ITALIANA DI OSPITALITÀ'

Scuola Italiana  
di Ospitalità



Profilo docenti

I docenti sono professionisti esperti nell'ambito del data-driven marketing per l'ospitalità e consistono di consulenti specializzati nella creazione di strategie di comunicazione personalizzata basate sull'analisi dei dati degli ospiti, con una solida esperienza nell'affiancare le strutture ricettive nell'adozione di approcci data-driven per migliorare l'esperienza cliente e la fidelizzazione. Saranno coinvolte esperti nell'utilizzo di CRM avanzati e software di marketing automation, con una solida conoscenza nella loro implementazione e nell'applicazione pratica per la segmentazione degli ospiti, l'invio di comunicazioni mirate e l'analisi dei relativi KPI.

Attestato di partecipazione

Artes 4.0 + Scuola Italiana di Ospitalità

Ulteriori attestazioni specifiche rilasciate

Prezzo

**Il percorso formativo rientra nelle agevolazioni previste dal PNRR da erogare alle PMI, perciò l'imponibile del costo del corso verrà finanziato in una misura variabile dal 50% al 100% a seconda della tipologia dell'azienda partecipante.**

**Scopri la scontistica riservata alla tua azienda scrivendoci!**

(È previsto uno sconto del 100% per le Piccole Imprese, dell'80% per le Medie Imprese, del 50% per le Grandi Imprese).

Costo del corso: Euro 1.625,00 (+ IVA22%)

Verrà applicato uno sconto in fattura pari al finanziamento.

L'IVA è in ogni caso a carico dell'impresa e dovrà essere pagata dall'impresa.

L'importo dell'IVA e la quota parte eventualmente non finanziata dovranno essere pagati prima dell'inizio del corso.



**Funded by the  
European Union**  
NextGenerationEU



**Ministero delle Imprese  
e del Made in Italy**



**Verranno prese in considerazioni le richieste di iscrizione inoltrate entro **il 10/11/2025.****