

**L'ACCOGLIENZA COME VALORE:  
L'OSPITE STRANIERO:  
COME E COSA NON SBAGLIARE  
NELLA SUA ACCOGLIENZA**

***28 maggio ore 18 - Online***

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)

**PER FAVORE,  
SPEGNERE LA FOTOCAMERA  
E IL MICROFONO**

**Scrivete in chat le domande che  
volete fare**



In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



# TITO LIVIO MONGELLI

(CEO of Galileo and President of SKAL Italia)



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



[www.skalitalia.org](http://www.skalitalia.org)



In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)





**SKÅL**  
INTERNATIONAL  
Connecting Tourism Globally

**ITALIA**  
ACADEMY

ORGANIZZATO DA:



[WWW.GALILEO.IT](http://WWW.GALILEO.IT)

IN COLLABORAZIONE CON:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

**28 maggio ore 18 - Online**

**L'ACCOGLIENZA COME VALORE:  
L'OSPITE STRANIERO:  
COME E COSA NON SBAGLIARE NELLA SUA  
ACCOGLIENZA**

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



- ◀◀ Introduzione: **Tito Livio Mongelli (Presidente Skal Italia)**
- ◀◀ Key Speaker: **Alberto Presutti**
  - ◀ Scegliere il tipo di accoglienza: perchè si definisce “ospite” e non “cliente”
  - ◀ La qualità emozionale del ricevimento: attenzione alle incongruenze con gli ospiti
  - ◀ Le parole “magiche” dell’accoglienza già con l’ospite italiano
  - ◀ Come presentarsi agli ospiti stranieri
  - ◀ I complimenti: attenzione a farli, soprattutto con gli ospiti stranieri
  - ◀ Le principali regole per comunicare efficacemente con gli ospiti
  - ◀ Come gestire le lamentele con gli ospiti stranieri
  - ◀ Caso di studio
  - ◀ Brevi cenni sui Codici comportamentali di: arabi, brasiliani, cinesi, giapponesi, indiani, inglesi, israeliani, russi, spagnoli, statunitensi.
- ◀◀ Domande del pubblico. La conclusione è prevista alle ore 19,15

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)

L'ospitalità e l'accoglienza sono valori  
che vengono dalla nostra storia e dalla  
nostra cultura

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



Lo straniero

La filoxenia

La xenophobia

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



# Perchè scegliere l'Italia?

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



- Cultura e religione
- Cibo e vino
- Moda e stile di vita

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



- Accoglienza
- Esperienza
- Ricordi indimenticabili

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



**Non è permesso sbagliare!**

**Comunichiamo soprattutto con le  
espressioni, i gesti e i fatti!**

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



# PROSSIMO INCONTRO



**SKÅL** INTERNATIONAL  
Connecting Tourism Globally

**ITALIA** ACADEMY

ORGANIZZATO DA:  [WWW.GALILEO.IT](http://WWW.GALILEO.IT)

IN COLLABORAZIONE CON:  [WWW.DBSTRATEGY.COM/IT](http://WWW.DBSTRATEGY.COM/IT)

Lingua: 

**13 giugno ore 18 - Online**

**DIGITAL MARKETS ACT (DMA):  
LA SECONDA RIVOLUZIONE NELLA  
COMUNICAZIONE E NELLA SOCIETÀ DOPO L'AI**

In collaborazione con:



## PROSSIMO INCONTRO

- ◀ Introduzione: **Tito Livio Mongelli (Presidente Skal Italia e Direttore Skal Europe Academy)**
- ◀ Key Speaker: **Vinicio Borsi (Hospitality Innovation Manager e Vice Presidente Skal Roma)**

- ◀ Il Digital Markets Act (DMA)
- ◀ La seconda rivoluzione nella comunicazione e nella società
- ◀ Il Digital Services Act (DSA)
- ◀ Il regolamento europeo sulla AI
- ◀ Quello che sta succedendo nel mondo del turismo
- ◀ Quello che dobbiamo sapere per essere pronti
- ◀ Quello che può fare Skal in Italia e in Europa

- ◀ Domande del pubblico.

La conclusione è prevista alle ore 19,15



In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

titoliviomongelli@gmail.com





**United  
Nations**

Office on Drugs and Crime

## World Day Against Trafficking in Persons



**SKÅL**  
INTERNATIONAL  
Connecting Tourism Globally

**Tutti insieme contro il traffico di  
Esseri Umani il 30 luglio!**

In collaborazione con:



**CODICE OSPITE**  
Maestro Alberto Presutti

[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



Tutte le clip e le slide dei nostri seminari sono  
sempre disponibili sui nostril siti



Domani in presenza, a Roma  
i nostri soci ci parleranno di  
quello che sta succedendo  
nella ristorazione tipica.

**Io ci sarò!**

In collaborazione con:



WWW.CODICEOSPITE.IT

**ROMANESCO**  
*ristorante tipico®*



**RISTORANTE TIPICO 2.0**  
*l'innovazione attraverso la Big Data Analysis.*

**29 MAGGIO ORE 11:00**  
*Sala Salemi, Confcommercio Roma*

**PROGRAMMA**

<b>Introduce:</b> <b>Giampaolo Scardia</b> <i>Responsabile Sviluppo Fipe Roma</i>	<b>Intervengono:</b> <b>Michela Ceccarelli</b> <i>Lybra Tech- Zucchetti Hospitality</i> <ul style="list-style-type: none"><li>•Indicatori turistici di Roma. Come Valorizzare il turismo enogastronomico</li><li>•Analisi previsionale con i Big Data</li><li>•Come utilizzare le nuove tecnologie e i Big Data nella ristorazione</li></ul>	<b>Luca Albano</b> <i>Direttore Italia Customer Alliance</i> <ul style="list-style-type: none"><li>•Analisi del trend e gestione delle recensioni</li><li>•Reputation on line</li><li>•Reviews dei viaggiatori e reportistica online</li><li>•Criticità e soluzioni con strumenti gestionali innovativi</li></ul>
<b>Modera:</b> <b>Silva Cangialosi</b> <i>Media Hotel Radio</i>		<b>Conclusioni:</b> <b>Sara Amici</b> <i>Responsabile Relazioni Istituzionali Confcommercio Roma</i>

**UN PROGETTO DI**  
CONFCOMMERCIO ROMA

**PROMOSSO DA**  
FIPE  
FEDERAZIONE ITALIANA  
PUBBLICITÀ  
ROMA E PROVINCE  
CONFCOMMERCIO ROMA

**CON IL CONTRIBUTO DI**  
Camera di Commercio Roma

**LYBRA**  
ZUCCHETTI

**CUSTOMER ALLIANCE**

**MIR**  
MILANO

titoliviomongelli@gmail.com



E ora la parola al nostro  
Maestro di Accoglienza,  
**Alberto Presutti**

In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)



**GRAZIE PER LA VOSTRA ATTENZIONE**

***Tito Livio Mongelli***

Tel. +39.3358419337

e-mail [titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)

e-mail [info@galileo.it](mailto:info@galileo.it)



In collaborazione con:



[WWW.CODICEOSPITE.IT](http://WWW.CODICEOSPITE.IT)

[titoliviomongelli@gmail.com](mailto:titoliviomongelli@gmail.com)