



Revenue Manager

Dove e come lavora

Il Revenue Manager o Gestore Economo si inserisce a cavallo della Divisione Camere e dell'Area Commerciale e Marketing in alberghi di medio/grandi dimensioni e con un elevato livello di servizio. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Direttore. Nelle realtà in cui tale figura non è presente gli stessi compiti possono essere svolti dal Room Division Manager o dal Direttore Commerciale e Marketing o direttamente dal Direttore d'Albergo.

Cosa fa

Il Revenue Manager ha il compito di coordinare la Divisione Camere con l'Area Commerciale e Marketing per definire la strategia commerciale da attuare in albergo. È, quindi, la figura professionale che affianca il Direttore Commerciale e Marketing e il Room Division Manager nella definizione del piano strategico, di quello operativo e nella stesura del budget dei ricavi. La sua attività comprende: assumere le decisioni tariffarie, stabilire le web-marketing action, gestire la contrattazione con i canali off-line e on-line, monitorare, analizzare e definire le azioni strategiche da attuare per la brand-reputation e il benchmarking. In particolare, il Revenue Manager redige report commerciali, incrocia dati su domanda e offerta, monitora i canali distributivi, analizza la redditività dei clienti, applica tecniche di pricing, effettua analisi di mercato e benchmarking, più in generale sviluppa modelli matematici/economici/statistici al fine di ottimizzare il volume di affari dell'albergo, in particolare per quanto riguarda l'ottimizzazione delle prenotazioni, attraverso strategie di differenziazione dei prezzi che variano in base al tipo di clienti e ai vari periodi dell'anno.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico o alberghiero, ma anche da laureati in Scienze del Turismo, in Economia del Turismo, in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici, oltreché da laureati in Economia, in Matematica o in Statistica. In ogni caso, al di là del titolo di studio posseduto, esistono numerosi corsi di formazione e specializzazione che formano questa figura professionale. Va detto, comunque, che questa figura, indipendentemente del percorso di studi, si forma sul campo, dapprima ricoprendo ruoli operativi e poi avendo la responsabilità di singoli servizi all'interno della struttura.

Competenze tecniche

Il Revenue Manager deve conoscere approfonditamente le politiche e le procedure della Divisione Camere, dei reparti collegati e dell'albergo nel suo complesso, i servizi offerti dall'albergo in cui lavora, oltreché il mercato di riferimento e il suo funzionamento. Deve possedere una conoscenza approfondita del settore turistico-alberghiero soprattutto per quanto riguarda la gestione operativa alberghiera, gli standard e le procedure alberghiere, le tecniche contabili, le tecniche di budgeting, le tecniche di marketing e di vendita. In particolare è fondamentale essere formati, teoricamente e tecnicamente, sulle strategie di revenue management: strategic positioning e pricing, strategic hotel benchmark in ottica revenue-management, hotel



e-distribution, sales e marketing management. Deve, quindi, possedere una buona base di conoscenza della matematica e della statistica.

Competenze digitali e linguistiche

Per tale figura professionale è sufficiente la conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata), mentre deve possedere competenze digitali da utilizzatore esperto dovendo adoperare strumenti informatici del web (portali di intermediazione, portali per l'e-commerce, social network, ecc.) e specifici software gestionali sviluppati appositamente per le imprese alberghiere, oltreché specifici software per l'analisi dei dati.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro, al lavoro di gruppo e a scrivere relazioni. Deve, infine, essere una persona molto precisa, con una mentalità analitica, ma comunque flessibile mentalmente.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".