



SKÅL ITALIA ACADEMY • 30 GIUGNO 2026 • ORE 18 • ONLINE

Simuliamo insieme: come usare l'AI nel settore ricettivo

Un solo strumento, gratis, da usare già domattina: i Gem di Gemini

Alessio Dell'Osa — Quiver Marketing

Da chi vi parla stasera



Quiver Marketing

Co-founder. Mi occupo di marketing e AI applicata ogni giorno.



Una struttura ricettiva

Gestisco anch'io un piccolo ricettivo in Abruzzo.



Da operatore, non da venditore

Stasera vi parlo da chi questi problemi li vive.



**Niente teoria.
Stasera si fa.**

Un solo strumento, gratis, e si esce con 3 assistenti già impostati.

Cosa ti porti a casa stasera



Un solo strumento

Gemini, e la logica dei Gem. Niente caos di dieci app.



Tutto gratis

Tutto quello che vedi si fa con la versione gratuita.



Tre assistenti pronti

Reception, Marketing, Reputazione: già impostati per te.

COME FUNZIONA STASERA



Simuliamo insieme, con i vostri esempi

Useremo esempi reali (in forma anonima) inviati dai partecipanti.
Vedrete dal vivo cosa succede quando li diamo in pasto all'AI.



1

CAPITOLO UNO

L'AI, in parole semplici



**È un assistente a cui
parli a parole.**

Ti risponde con testi, traduzioni e immagini già pronte.



Come uno stagista bravissimo

Instancabile e velocissimo, ma alle prime armi.

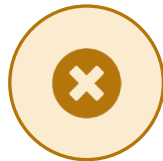
Va guidato: il segreto non è la tecnologia, è come gli parli.

Conta come gli parli



Istruzioni chiare

Dici chi è, cosa fare,
il contesto e come lo vuoi.
→ Lavoro eccellente.



Istruzioni vaghe

"Scrivimi qualcosa"
senza contesto.
→ Lavoro generico e mediocre.

Dove l'AI ti fa risparmiare tempo



Lavoro testuale e ripetitivo

Mail, descrizioni, messaggi che riscrivi sempre uguali.



Traduzioni

Materiali e risposte nella lingua dell'ospite.



Contenuti

Post, didascalie, idee per social e newsletter.

ATTENZIONE

Dove NON delegare a occhi chiusi



I prezzi

Le tariffe le decidi tu, non l'AI.



Questioni legali e fiscali

Per contratti e norme, verifica sempre con un professionista.



I dati personali degli ospiti

Niente cognomi, telefoni o dati di pagamento dentro l'AI.

PRIMA DI PARTIRE

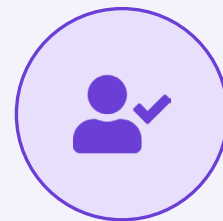


Tre regole d'oro, valide sempre

Valgono per qualsiasi cosa farai con l'AI da stasera in poi.
Le vediamo una per una.

1

L'AI propone, tu decidi



Si rilegge sempre prima di inviare o pubblicare. L'AI è un
aiutante, non un capo.

2

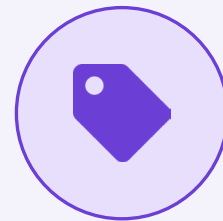
Mai dati sensibili



Niente cognomi, telefoni o dati di pagamento degli ospiti. All'AI bastano le informazioni utili a rispondere.

3

Si parte gratis



Per il 90% di questi usi la versione gratuita basta. Si paga solo quando si usa davvero tanto.



2

CAPITOLO DUE

Un solo strumento: Gemini e i Gem

IL PROBLEMA



Troppi strumenti = confusione

Un'app per le mail, una per i social, una per le traduzioni...
Si perde più tempo a imparare gli strumenti che a usarli.

LA SOLUZIONE



Un solo strumento: Gemini

Gratis, parla benissimo italiano, scrive, traduce e crea immagini.
E soprattutto: permette di costruire i Gem.

Cosa sa fare Gemini



Scrive e traduce

Testi, mail, descrizioni, in ogni lingua.



Crea immagini

Grafiche e locandine per promozioni e social.



Costruisce i Gem

Assistenti su misura per la tua struttura.

IL CONCETTO CHIAVE



**Un Gem è una versione
di Gemini su misura.**

La costruisci una volta e la usi per sempre. Vive nella barra laterale, pronta all'uso.



Come assumere un collaboratore

Uno specializzato, che conosce già la tua struttura.
Ma gratis, e disponibile in qualsiasi momento.

PERCHÉ CONVIENE



Il contesto si scrive una volta

In un prompt normale riscrivi ogni volta chi sei e cosa offri.
Nel Gem lo scrivi una volta: dopo, i prompt sono cortissimi.

COME SI SCRIVE UN GEM



Le 4 C: la griglia da seguire

Per dare istruzioni a un Gem rispondi a 4 domande.

Le vediamo una per una: CHI, COSA, CONTESTO, COME.



CHI

...deve essere l'Al

ESEMPIO

"Sei l'addetto alla reception del mio B&B in Abruzzo."



COSA

...deve fare

ESEMPIO

"Rispondi alle richieste di disponibilità e informazioni degli ospiti."



CONTESTO

...le informazioni vere

ESEMPIO

Orari di check-in, colazione, parcheggio, distanze, contatti.



COME

...lo vuoi

ESEMPIO

"Tono caloroso, mai robotico, risposte brevi (max 8 righe)."

CREARE UN GEM



Si crea in 4 passi

Dal sito gemini.google.com → menu → Gem → Nuovo Gem.
Bastano pochi minuti. Vediamo i passi.

CREARE UN GEM · 4 PASSI

1

Apri

Vai su Gemini → menu → Gem → Nuovo Gem.



2



Istruisci

Scrivi le 4 C. La bacchetta magica ti aiuta a migliorare le istruzioni.

3

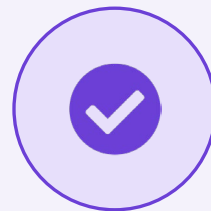


Nutri

Carica i file di conoscenza: brochure, listino, regolamento, recensioni.

CREARE UN GEM • 4 PASSI

4



Salva

Ora il Gem è nella tua barra laterale, pronto all'uso. Per sempre.

I 3 Gem che costruiamo insieme



Reception

Comunicazione con gli ospiti: mail, messaggi, traduzioni.



Marketing

Descrizioni, post social, immagini, newsletter.



Reputazione & Operatività

Recensioni, analisi dei feedback, checklist interne.



GEM 1

Reception

A cosa serve questo Gem



Rispondere a richieste di disponibilità e informazioni



Messaggi di pre-arrivo e istruzioni di check-in



Tradurre messaggi e materiali in ogni lingua

Simuliamo insieme con un esempio reale fornito da un partecipante.

Le istruzioni del Gem

Si scrivono una volta sola. Adatta i campi tra [parentesi] alla tua struttura.

ISTRUZIONI DEL GEM (le 4 C)

CHI: Sei l'addetto/a alla reception di [STRUTTURA], a [LUOGO].

COSA: Rispondi alle richieste degli ospiti (prima, durante, dopo).

CONTESTO: check-in 15, check-out 10; colazione inclusa; parcheggio gratuito; animali ammessi; 10 min dal centro; emergenze [NUMERO].

COME: tono caloroso, mai robotico; max 8 righe; rispondi nella lingua dell'ospite; non inventare – se non sai, dillo.

Rispondere a una richiesta

IL PROMPT DI OGNI GIORNO

Rispondi a questa richiesta arrivata via email,
in italiano e in inglese:

"[INCOLLA QUI LA RICHIESTA, SENZA DATI PERSONALI]"



IL RISULTATO

Risposta pronta in 10 secondi

Bilingue, da rileggere e inviare. Il contesto è già dentro il Gem: il prompt di ogni giorno resta cortissimo.

Messaggio di pre-arrivo

PROMPT

Scrivi un messaggio WhatsApp da inviare 2 giorni prima dell'arrivo: orario di check-in, indirizzo, come ritirare le chiavi, numero per emergenze. Tono amichevole e breve. Aggiungi la versione inglese.



IL RISULTATO

Meno domande dell'ultimo minuto

Un messaggio chiaro prima dell'arrivo riduce telefonate e malintesi al check-in.

Traduzioni e welcome book

PROMPT

Traduci questo libretto di benvenuto in inglese, tedesco e francese, mantenendo il tono caloroso:

"[INCOLLA IL TESTO ITALIANO]"



IL RISULTATO

Una struttura davvero multilingua

Materiali e messaggi nella lingua dell'ospite, senza agenzie di traduzione.



Prima di incollare una mail, togli nome, telefono e dati personali.

In sintesi: il Gem Reception



Risponde a richieste e informazioni, anche in altre lingue



Prepara messaggi di pre-arrivo e check-in



Il contesto è salvato: i prompt restano cortissimi



GEM 2

Marketing

A cosa serve questo Gem



Descrizioni per annunci: sito, Booking, Airbnb



Post e didascalie per i social



Newsletter, idee promozionali e immagini

Simuliamo insieme con un esempio reale fornito da un partecipante.

Le istruzioni del Gem

Si scrivono una volta sola. Adatta i campi tra [parentesi] alla tua struttura.

ISTRUZIONI DEL GEM (le 4 C)

CHI: Sei il copywriter e social media manager di [STRUTTURA].

COSA: Scrivi descrizioni, post social, newsletter e idee promo.

CONTESTO: casale ristrutturato, vista colline, silenzio, colazione fatta in casa; pubblico = coppie in cerca di relax e autenticità.

COME: tono autentico ed evocativo ma concreto; niente frasi fatte ("soggiorno indimenticabile"); proponi anche la versione inglese.

Descrizione dell'annuncio

PROMPT

Scrivi titolo (max 60 caratteri) + descrizione
da 120 parole per il sito e per Airbnb.
Mettila al servizio del nostro pubblico ideale.



IL RISULTATO

Addio foglio bianco

L'AI ti dà la bozza, tu ci metti la verità della tua struttura. Niente più descrizioni copiate o banali.

Un mese di social in un colpo

PROMPT

Crea un piano di 8 post Instagram per luglio.
Per ogni post: idea, didascalia breve,
3 hashtag e cosa fotografare.



IL RISULTATO

Un calendario editoriale pronto

Esce uno schema da riempire con le tue foto vere. La costanza sui social diventa finalmente gestibile.

Immagini e grafiche

PROMPT (strumento: Crea immagine)

Crea una grafica quadrata per una promozione:
"Settembre in collina -15%", stile elegante
e naturale, toni caldi, spazio per il logo.



IL RISULTATO

Locandine e grafiche in pochi clic

Perfetto per copertine, promozioni e social.



Le foto delle camere restano foto vere: l'AI per le grafiche, non per fingere ambienti.

In sintesi: il Gem Marketing



Scrive descrizioni e contenuti nel tono della tua struttura



Pianifica i social e crea grafiche promozionali



Tu ci metti le foto vere e la verità del posto



GEM 3

Reputazione & Operatività

A cosa serve questo Gem



Rispondere alle recensioni, anche quelle difficili



Capire cosa dicono davvero gli ospiti



Creare checklist e procedure per i collaboratori

Simuliamo insieme con un esempio reale fornito da un partecipante.

Le istruzioni del Gem

Si scrivono una volta sola. Adatta i campi tra [parentesi] alla tua struttura.

ISTRUZIONI DEL GEM (le 4 C)

CHI: Sei il/la responsabile della reputazione online e dell'organizzazione di [STRUTTURA].

COSA: Rispondi alle recensioni, analizzi i feedback, prepari checklist e procedure interne.

COME: con le recensioni sii sempre educato, mai polemico; se la critica è fondata, riconosciila. Risposte max 5 righe; checklist in elenchi chiari e stampabili.

Rispondere a una recensione

PROMPT

Rispondi pubblicamente a questa recensione:

"[INCOLLA LA RECENSIONE REALE]"



IL RISULTATO

La critica diventa una vetrina

Una risposta gestita bene mostra a chi legge come tratti i problemi. La regola: mai rispondere di pancia.

Capire cosa dicono gli ospiti

PROMPT

Ti incollo 15 recensioni. Dimmi i 3 punti di forza più citati e i 3 problemi più ricorrenti.
Per ogni problema, un'azione concreta per risolverlo.



IL RISULTATO

Una to-do list dai feedback veri

In pochi secondi sai cosa migliorare. Le recensioni puoi anche caricarle come file di conoscenza del Gem.

Checklist e procedure

PROMPT

Crea una checklist di pulizia e preparazione camera per il turnover: bagno, camera, cucina, controlli finali. A punti, stampabile, per chi si occupa delle pulizie.



IL RISULTATO

Stesso standard, ogni volta

Utile con collaboratori e stagionali: la qualità non dipende più dalla memoria del singolo.

In sintesi: Reputazione & Operatività



Risponde alle recensioni con la testa, non di pancia



Trasforma i feedback in una lista di miglioramenti



Standardizza checklist e procedure per il team



4

PER CHIUDERE

**Mettiamo tutto
insieme**

IL TRUCCO CHE CAMBIA TUTTO



Carica una volta, usa sempre

Dentro i Gem carica brochure, listino, regolamento, recensioni.
Da quel momento rispondono sempre con le informazioni vere.

ANCORA PIÙ COMODO

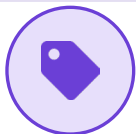


Collegato a Google Drive

Puoi collegare i Gem a un documento su Drive.

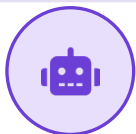
Lo aggiorni, e il Gem si aggiorna da solo. Niente da rifare a mano.

Le 3 domande che fanno tutti



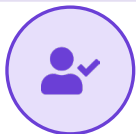
"È davvero gratis?"

Sì: creare e usare i Gem è gratis.



"Mi sostituisce?"

No. Toglie il lavoro noioso, non l'ospitalità.



"E se sbaglia?"

Capita: per questo si rilegge sempre.

Proviamo dal vivo un vostro esempio.

Cosa fare già domattina



Crea il Gem Reception

Parti da qui: è dove si risparmia più tempo.



Poi Marketing

Per descrizioni e social senza più il foglio bianco.



Infine Reputazione

Per recensioni e organizzazione del lavoro.

DA RICORDARE



Le 4 C e le 3 regole d'oro

4 C: Chi · Cosa · Contesto · Come.

Regole: rileggi sempre · niente dati sensibili · parti gratis.



Grazie

Tre Gem, e il lavoro ripetitivo lavora per voi. Voi tornate all'ospitalità.

Conclusioni: Giuseppe Sorrentino — Presidente Skål Pompei Ercolano Stabiae

Alessio Dell'Osa · Quiver Marketing