

Le nuove forme di accoglienza turistica

Relatore: Flavia Fagotto

15 marzo 2017 – ore 10.00

Contenuti del webinar

L'evoluzione del turista: principali trend e cambiamenti in atto

L'evoluzione dell'accoglienza turistica

**La nuova accoglienza turistica:
info point e aziende**

I viaggi sono sempre più...

brevi

frequenti

tematici

L'evoluzione del turista

Principali cause del cambiamento...

- Sviluppo **voli low cost**
- Nuovi strumenti e **tecnologie**
- Turisti sempre più **esperti**
- Necessità di **staccare** dalla vita quotidiana
- Ricerca di **autenticità**
- Ricerca di **personalizzazione**

L'evoluzione del turista



L'evoluzione del turista



L'evoluzione del turista

Come è cambiato...

- Connesso **24/7** e **mobile**
- **Autonomo e indipendente**
- Esige **gratificazione immediata** (poco tempo)
- Ricerca proposte su misura e **personalizzate**
- Vuole poter **scegliere** (varietà di scelta) e non avere limitazioni

L'evoluzione del turista

Nuovi valori

Diversificazione

Nuove tecnologie, sempre più umanizzate e embodied

Iperconnessione

Narrazione e Relazione



L'evoluzione del turista

Tendenze in atto

Incontro con soggetti simili

Turismo come strumento di soddisfazione personale ed emozionale

Segmentazione comportamenti emozionali e per esperienza

L'evoluzione del turista

Tendenze in atto

2017



Lo **smartphone** è il re indiscusso delle prenotazioni via mobile:

70% delle prenotazioni via mobile

Nel 2016 circa **un terzo delle prenotazioni** in ambito travel a livello globale **è avvenuta tramite dispositivi mobili** (crescita del 24% anno su anno).

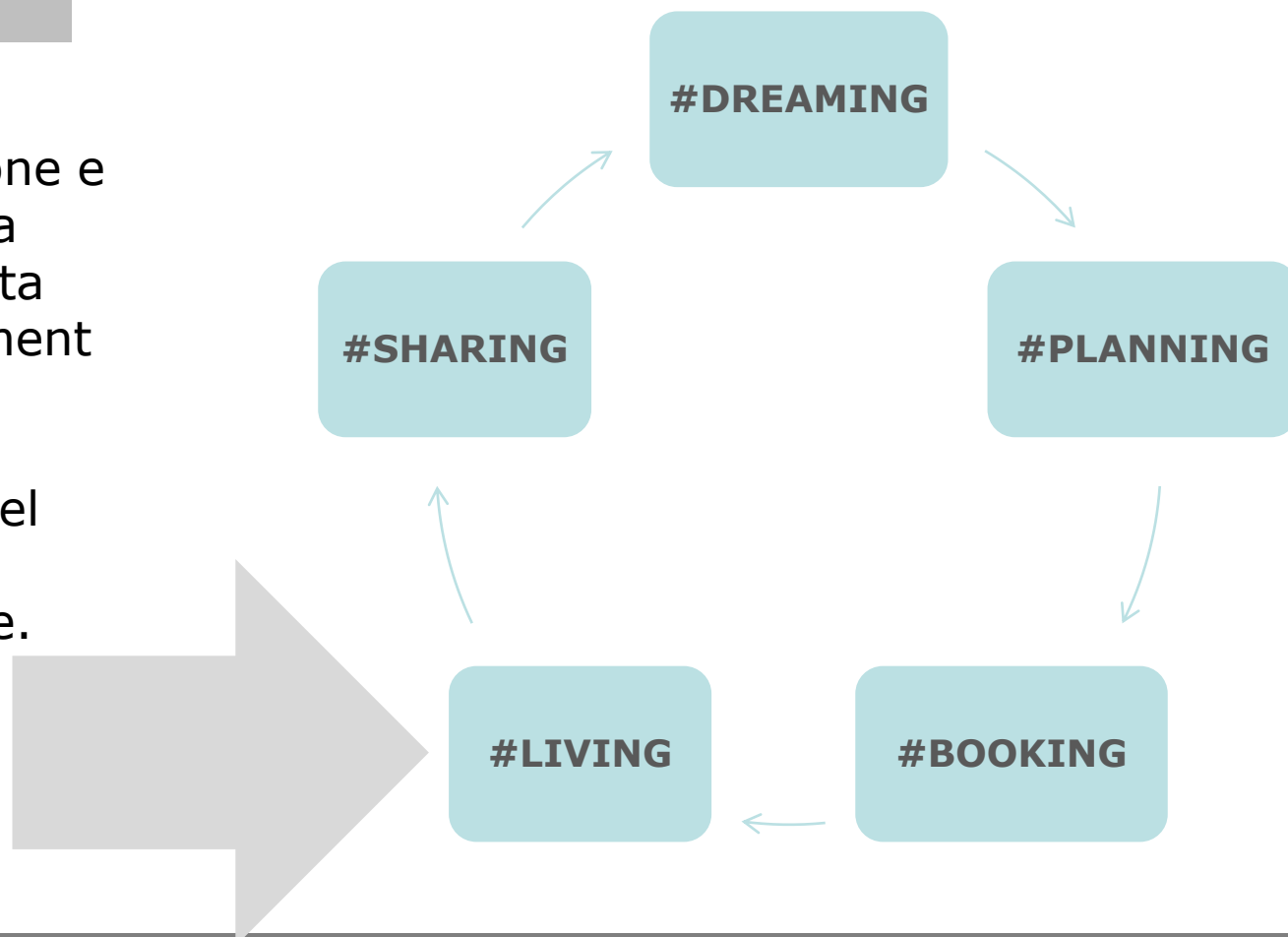
Crescente utilizzo dei **social media** e delle app di **messaggistica istantanea**

Fonte Criteo – Travel Flesh Report 2016

L'evoluzione dell'accoglienza turistica

IERI

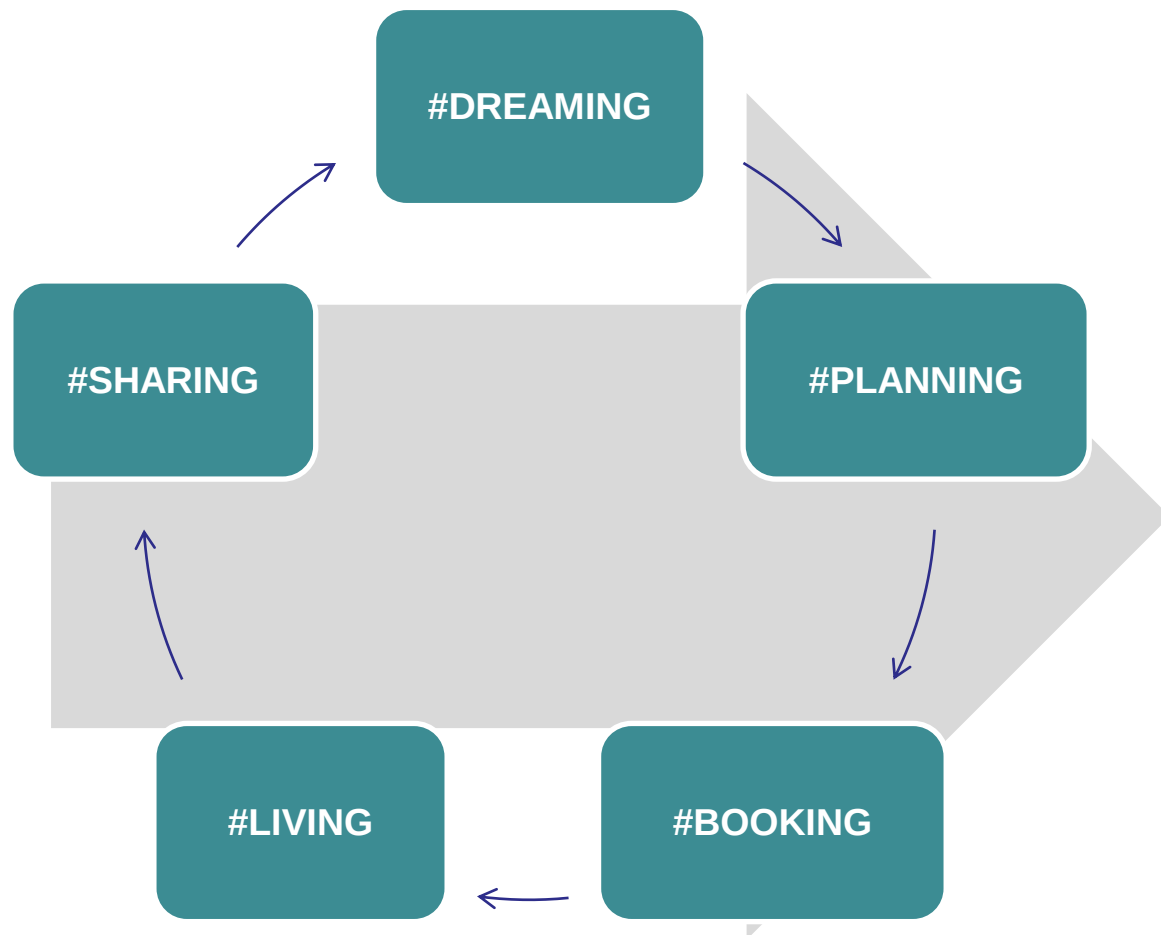
L'informazione e l'accoglienza veniva fornita prevalentemente e **in loco** al momento dell'arrivo del turista nella destinazione.



L'evoluzione dell'accoglienza turistica

OGGI

L'informazione e l'accoglienza viene fornita sia **prima** che **durante** che al **termine** del soggiorno del turista.



La nuova accoglienza turistica

Info Point - opportunità

1. Innovare mansioni, competenze e ruoli del personale
2. Innovare e adattare gli spazi dell' Info Point ai nuovi turisti
3. Rendere la tecnologia uno strumento di informazione e accoglienza e promozione
4. Personalizzare informazioni e servizi in funzione degli utenti
5. Promuovere il territorio in modalità partecipativa e social
6. Stimolare un sistema «diffuso» di accoglienza in destinazione
7. Coinvolgere i residenti e turisti nella promozione del territorio
8. Gestire customer satisfaction e reputazione online

La nuova accoglienza turistica

Aziende - opportunità

1. Innovare competenze e ruoli dello staff
2. Utilizzare la tecnologia come strumento di accoglienza e customer care
3. Personalizzare informazioni e i servizi in funzione dei propri clienti, facilitare la fruizione dei servizi anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie
4. Partecipare alla promozione del territorio
5. Coinvolgere i turisti/clienti nella promozione della propria azienda e servizi
6. Gestire la customer satisfaction e la propria reputazione online

La nuova accoglienza turistica

Info point

Oslo visitor centre



La nuova accoglienza turistica Info point

Oslo visitor centre



La nuova accoglienza turistica Info point

Oslo visitor centre



La nuova accoglienza turistica

Info point

Oslo visitor centre



La nuova accoglienza turistica

Info point

Oslo Visitor centre



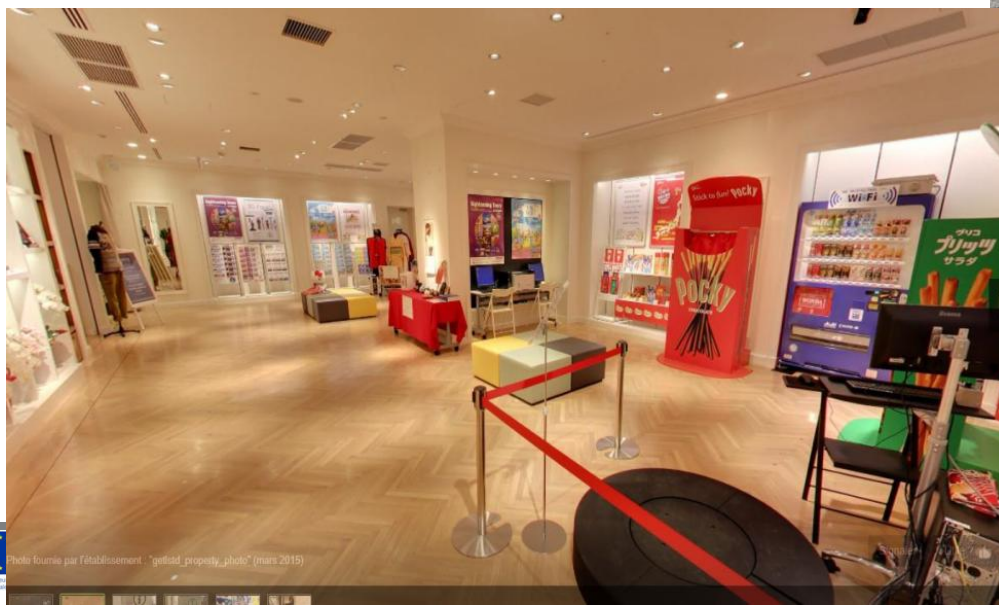


La nuova accoglienza turistica

Info point

Kansai tourist info centre

A disposizione dei turisti al proprio interno servizi igienici, con fasciatoio per bambini e spazio riservato ai mussulmani per pregare, con tanto di stuoia. Tatami a disposizione per permettere un po' di relax accompagnato da «free coffee» e snack gratuiti.



La nuova accoglienza turistica

Customer
satisfaction

Aeroporto di Changi
Singapore

Programma «Changi Experience», corsie con priorità ai controlli di sicurezza e ai taxi per le mamme in attesa, i passeggeri con bambini in braccio e viaggiatori a mobilità ridotta.

Servizio di «Instant feedback»: touch screen in cui gli utenti possono votare la qualità dei servizi e indicare ciò che piace o non piace. L'aeroporto utilizza il feedback in tempo reale per risolvere immediatamente i problemi e per premiare i dipendenti per il buon servizio realizzato.



La nuova accoglienza turistica

Coinvolgimento dei cittadini

L'account Twitter ufficiale della Svezia viene dato in gestione ogni settimana a un cittadino svedese diverso, in piena libertà. Il progetto, chiamato **"Curators of Sweden"** il motto: "Seguite tutti i nove milioni di svedesi!".



THE WORLD'S MOST
DEMOCRATIC
TWITTER ACCOUNT

CHALLENGE:

To prove Sweden's core values (open, authentic, caring, innovative) and actively position it as a progressive country.

IDEA:

The first country in the world to hand over its official Twitter account to its citizens. Ordinary Swedes are @Sweden one week at a time. Tweet by tweet, the image of Sweden is built: dynamic, innovative and deeply human. No censorship. No limits.

RESULTS:

25,000 followers from 120 countries in six weeks. Real interaction, thousands of conversations. Featured in all major media around the globe for an equivalent PR value in excess of \$19,800,000.

CURATORS
OF SWEDEN



@Sweden/Adam

I'm an organic sheep-farmer, born in the 90's, and I will spam you with pictures of cute lambs all week!



La nuova accoglienza turistica Aziende

KLM

Facebook messenger



La compagnia aerea **KLM Airlines**, **Facebook**, per inviare i documenti di viaggio.

Il tutto avviene attraverso **Messenger**, l'applicazione, grazie alla quale la compagnia olandese recapita, via mobile la conferma del check-in e della prenotazione, la carta d'imbarco e gli aggiornamenti sullo stato dei voli, con eventuali ritardi e spostamenti, da servizio cambio prenotazione ecc.



La nuova accoglienza turistica

Aziende

Starwood

Servizio concierge

via whatsapp

La catena alberghiera **Starwood** offre ai propri clienti un servizio di conciergerie via **WhatsApp** per permettere agli ospiti di richiedere ogni tipo di servizio durante il loro soggiorno in hotel, senza bisogno di passare dalla reception.

starwood
Hotels and
Resorts

Let's Chat 24/7.

AVAILABLE AT 150+ SELECT
STARWOOD HOTELS & RESORTS
AROUND THE WORLD



Grazie!



flavia@flaviafagotto.it