TOURISM: MY PASSION

L'accoglienza turistica oggi: principi fondamentali

Flavia Fagotto|
Expert of Destination Management and Marketing

26 Giugno 2020

TURISTA PROTAGONISTA

Ieri

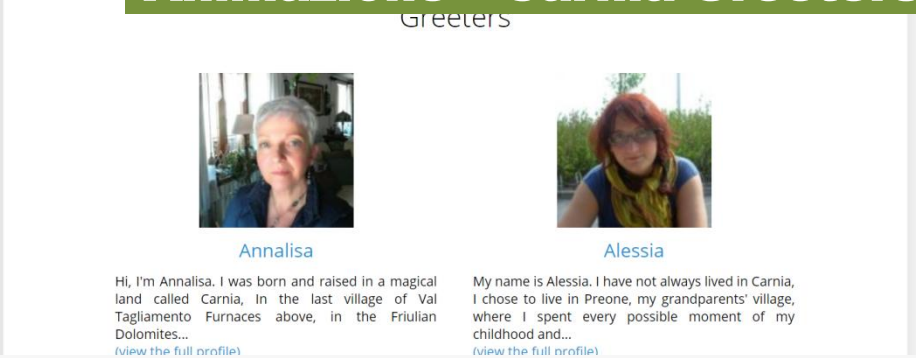
ACCOGLIENZA VS PROMOZIONE

Oggi

Accoglienza e informazione

Al Singapore visitor center I visitatori **possono stampare il loro itinerario** in loco, con la possibilità di consultare lo stesso su smartphone. Inoltre possono rapportarsi con il personale per consigli e info.

Animazione – Carnia Greeters



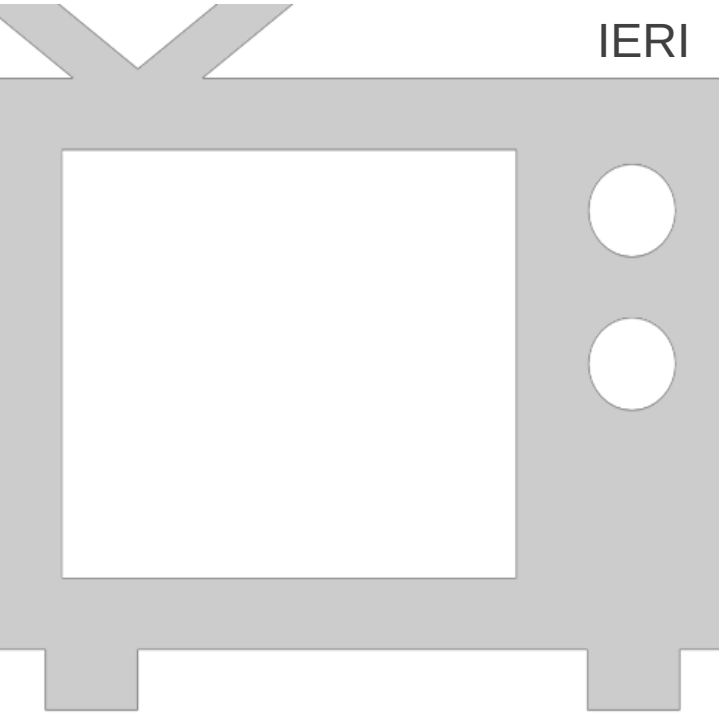
Sono abitanti della Carnia che si offrono volontari come guide turistiche per spiegare le bellezze storiche dei propri luoghi ma anche gli aspetti più caratteristi, folkloristici e poco noti.

Evoluzione dell'accoglienza turistica

Principali tendenze in atto

2000

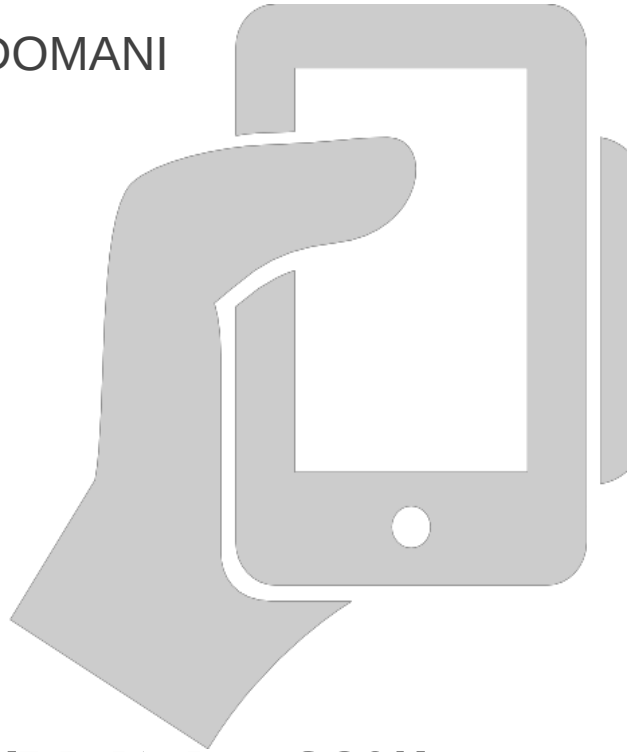
IERI



(Digitale= 3%)

2030

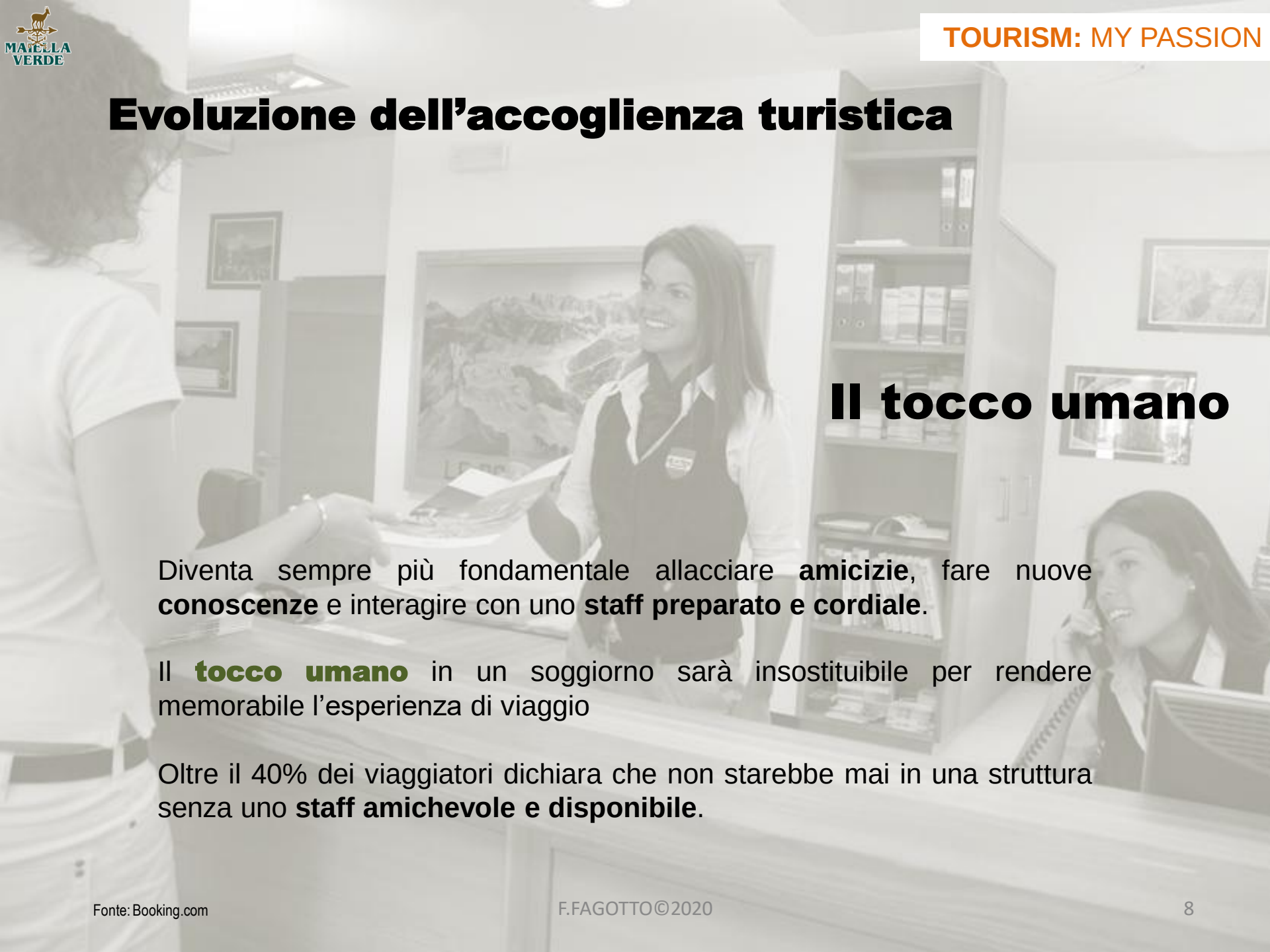
DOMANI



(Digitale= 80%)

Fonte: Elaborazione dati Ofcom

Evoluzione dell'accoglienza turistica



Il tocco umano

Diventa sempre più fondamentale allacciare **amicizie**, fare nuove **conoscenze** e interagire con uno **staff preparato e cordiale**.

Il **tocco umano** in un soggiorno sarà insostituibile per rendere memorabile l'esperienza di viaggio

Oltre il 40% dei viaggiatori dichiara che non starebbe mai in una struttura senza uno **staff amichevole e disponibile**.

Fonte: Booking.com

Evoluzione dell'accoglienza turistica

I bisogni dei turisti: info prioritarie

per l'organizzazione del viaggio sono le più pragmatiche:

Dove dormire?»

Che cosa visitare? Che cosa fare? Quali esperienze?

Come arrivare e come muoversi?

Come organizzarsi?

Evoluzione dell'accoglienza turistica

Ieri

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

Oggi

L'informazione e l'accoglienza viene fornita durante le 5 fasi del viaggio: sia **prima** che **durante** che al **termine** del soggiorno del turista. **Offline e online**.

Il turista

non riceve più info ma contribuisce a crearle

Un nuovo concetto di info point

Oslo visitor centre

Combinare tecnologia e contatto umano

F.FAGOTTO©2020

Un nuovo concetto di info point

Garantire l'accesso alle informazioni (24/7)

Adattare gli spazi IP alla fruizione turistica

Oslo visitor centre

Il sistema di accoglienza

Le parole d'ordine

Personalizzazione - di contenuti e linguaggi

Tematizzazione - focalizzare sugli interessi dei turisti

Esperienzialità – far sentire vicinanza alla destinazione

Efficienza e velocità – soddisfare le richieste di un turista sempre più impaziente

Chiarezza e aggiornamento delle info - trasparenza e accessibilità influenzano la scelta della vacanza

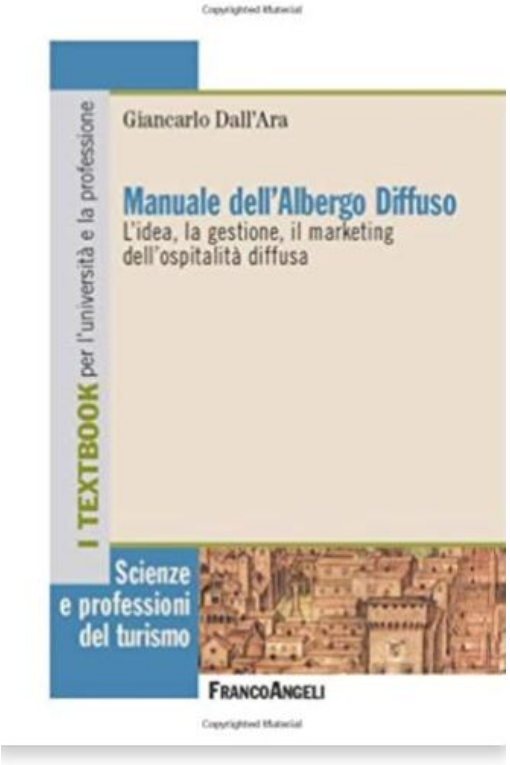
Condivisione e coinvolgimento – empatia per comprendere e accogliere in modo adeguato

Umanità del contatto – per creare affinità e fiducia

Alcuni link e consigli di lettura:

Enit
Howsociable – Hootsuite
ThinkwithGoogle
Officina turistica

Alcune destinazioni:
FVG
Norvegia



Grazie!

TOURISM: MY PASSION

Flavia Fagotto

C. +39.340.3932608
E. flavia@flaviafagotto.it

La proprietà ed i diritti relativi al presente documento, ai sensi della Legge nr.518/1992 in materia di "Diritti d'Autore", sono in via esclusiva di Flavia Fagotto. Nessuna parte di questa presentazione può essere riprodotta e l'eventuale utilizzo della stessa da parte di terzi deve essere preventivamente autorizzato da Flavia Fagotto.