

## PROGRAMMA TTT TOURISM THINK TANK

### Workshop&Formazione

**Martedì 30 Settembre 2014**

#### Workshop b2b mercato interno e mercato estero

**Ore 9.30 – 17.00**

Svolgimento incontri agendati per il mercato estero con operatori di lingua tedesca e per il mercato interno con tour operator italiani interessati alla destinazione Lombardia

#### Think Tank di formazione

**Ore 9.30 – 10.30**

##### **APERTURA LAVORI**

Saluti introduttivi a cura della **Camera di Comercio di Como**, capofila del progetto in ADP con Regione Lombardia e Sistema Camerale Lombardo “TTT Workshop&Formazione”.

*Interventi degli Enti Partner di progetto e Autorità*

##### **THINK TANK INIZIALE**

##### **Quale modello di organizzazione turistica del futuro**

*Interventi di Danilo Maiocchi, Direttore Generale Settore Commercio, Turismo e Terziario Regione Lombardia; Giuliano Noci, Presidente di Explora.*

**Ore 10.00 – 11.00**

##### **Come creare una destinazione turistica di successo: le nuove frontiere e le strategie innovative per lo sviluppo dell'accoglienza turistica**

La ricchezza del patrimonio artistico o paesaggistico di una località non è più sufficiente a trasformarne il territorio in prodotto turistico.

Oggi è necessario considerare i luoghi come sistemi integrati che mettono insieme le risorse e le attrattive e nei quali giocano un ruolo fondamentale anche le aziende che forniscono servizi diretti e indiretti al turista. Josep Ejarque, alla luce della sua esperienza e dei successi conseguiti sul campo, spiega in modo chiaro e pratico come si deve agire per fare di una località qualsiasi, anche apparentemente non adatta, una destinazione turistica di successo.

Alla luce delle ripercussioni sul territorio lombardo che si potranno avere con l'Expo2015 gli operatori turistici non possono più prescindere dal considerare queste opportunità.

*A cura di Josep Ejarque, Direttore di Explora S.C.p.A.*

### Ore 10.45 – 11.15

**Presentazione del Progetto Made in Italy: Eccellenze in Digitale di Google e Unioncamere presso Camera di Commercio di Lecco 1.9.2014 – 28.2.2015, in accompagnamento al progetto di sistema territoriale EcoSmartLand, Lecco Eco Smart City. Verso e oltre Expo 2015** con lo scopo di aiutare le PMI lecchesi nella digitalizzazione del proprio business. Oltre alla presentazione del progetto, verranno illustrati casi di successo di PMI ben presenti online, e le diverse possibilità che il web mette a disposizione per tutti i tipi di imprese. Il progetto è rivolto a tutte le imprese della provincia di Lecco, da quelle offline, a quelle online, inattiva o attive.

A cura di Camera di Commercio di Lecco

### Ore 10.45 – 11.30

#### SEO: essere visibili su Google per aumentare clienti e fatturato

Il sito web resta, nonostante l'esplosione dei Social Network, l'elemento principale per qualunque tipologia di azienda. Essere visibili su Google nella prima pagina, nei primi risultati, si traduce in un aumento di visibilità. Essere molto visibili equivale ad aumentare il numero dei propri clienti. Esamineremo i principali errori da evitare e le giuste attività per ottenere risultati concreti e misurabili.

A cura di Alessandro Mazzù, Consulente, Formatore & CEO di Qadra

### Ore 10.45 – 11.30

#### Nuove metodologie e tecnologie innovative nella gestione del servizio di housekeeping esternalizzato

Focalizzazione sugli aspetti più gestionali e di contenuto del servizio di housekeeping. Verrà presentato il caso di un Hotel di alta fascia in cui il servizio di housekeeping è stato radicalmente ripensato e riorganizzato sulla base dell'utilizzo dei nuovi strumenti che la tecnologia informatica offre e sulla base dell'applicazione di nuove metodologie di lavoro

A cura di Cesare Grassi , senior consultant Servizi all'Impresa

### Ore 10.45 – 11.30

#### Hotels & Hotel Restaurants

#### ANSIA DA PERFORMANCE?? Si vince promuovendo la destinazione. Il case history di Planetaria Hotels.

Gli alberghi ed i ristoranti d'albergo che si identificano nella destinazione divenendone protagonisti, migliorano i propri risultati.

Dietro i successi di Planetaria Hotels, le componenti architettoniche, di servizio e dei prodotti che richiamano la storia e le caratteristiche del territorio.

A cura di Sofia Gioia Vedani, Architetto e AD di Planetaria Hotels

### Ore 11.15 – 14.45

#### Progetto Made in Italy: Eccellenze in Digitale di Google e Unioncamere presso Camera di Commercio di Lecco

#### Formazione e consulenze personalizzate sui temi della Digitalizzazione per le PMI del territorio

Incontro per impostare il lavoro di digitalizzazione della propria impresa, attraverso le attività di:

- valutazione presenza online attuale
- riflessioni e consigli per migliorare la propria presenza online
- stesura bozza piano di attività da intraprendere per la digitalizzazione

A cura di Camera di Commercio di Lecco

**Ore 11.15 – 12.15**

### Terra&Acqua, il territorio a ritmo di folk

#### Un modello multitasking a km zero “eco” e “slow” tra cultura e turismo

- Le nuove forme di turismo del territorio, il caso di specie Terra&Acqua - *A cura di Roberta Minazzi*
- Presentazione multimediale del progetto Terra&Acqua -*A cura di Marco Fumagalli*
- Raccontare il territorio - *A cura di Davide Van De Sfroos*

*Interventi di Davide Van De Sfroos, cantautore e storyteller; Marco Fumagalli, project ed event manager progetto Terra&Acqua; Roberta Minazzi, professore di Marketing delle imprese turistiche - Università degli Studi dell'Insubria*

*Moderata Giancarlo Ferrario, direttore editoriale gruppo Netweek*

**Ore 11.45 – 12.30**

### L'uomo che sa sognare

#### Abbiamo smarrito l'antico equilibrio estetico-funzionale, nel nome del turismo stiamo sfruttando al massimo le nostre risorse, la cosa più importante che abbiamo: la natura. Eppure un'alternativa c'è.

Pensare che un paese di montagna diventi attraente perché "così lo vogliono i turisti" è una follia. L'intelligenza del luogo, la sua bellezza possono nascere solo dalla responsabilizzazione e dalle sincere rivendicazioni di chi vi risiede. La nostra vera sfida, è partire dai bisogni reali degli abitanti. Sembra un'operazione semplice, ma evidentemente non lo è. Se fosse così facile, non avremmo assistito passivamente - o addirittura contribuito - al progressivo degrado dei centri ad alta vocazione turistica, confondendo quei reali bisogni con le mode del momento, senza porci la domanda più importante: quando sarà passata la moda, che ne sarà di noi? E cosa faremo per porre rimedio ai nostri errori?

Eppure l'alternativa c'è, un lentius profundus soavius, perché il vero lusso contemporaneo è fatto di tempo, spazio e tranquillità. E poi c'è l'Economia del Bene Comune, non il profitto quale mero scopo, ma il bene di tutti. In casa abbiamo stilato il bilancio del bene comune, arrivando a 378 punti su 1000. Certo non è molto, ma è un primo passo. Vogliamo dare un valore alla dignità dell'uomo, alla trasparenza, alla solidarietà, alla giustizia sociale, all'ambiente; l'alternativa all'attuale sistema c'è.

Per me il turismo non è solo un'attività economica, ma anche un'occasione di crescita interiore. È proprio sfuggendo alla dipendenza da turisti, credendo in ciò che facciamo, tornando ad essere noi stessi, che riusciremo ad offrire ai visitatori un'ospitalità sincera, autentica. Non perché piacerà al turista, ma perché piacerà a noi. Ci guadagneremo anche noi.

La Maratona delle Dolomiti, evento internazionale di assoluto rilievo, e la Sellaronda, con oltre 30.000 ciclisti di tutto il mondo che si danno appuntamento ai piedi delle Dolomiti per scalarle in bicicletta, dimostrano che un turismo alternativo è possibile, un turismo che parla dalla qualità culturale e naturale del territorio per viverla assieme agli ospiti. La qualità del territorio e la qualità dello stile di vita dei residenti sono stati elementi fondamentali nel successo della Ladinia facendo conoscere e apprezzare in tutto il mondo queste antiche valli alpine.

*Relatore Michil Costa, Presidente del Comitato organizzatore della Maratona delle Dolomiti in Ladinia*

*Moderatore Renato Andreoletti, direttore editoriale Hotel Domani*

## Ore 11.45 – 12.30

### Ascolto, gestione degli spazi social e analisi con Hootsuite.com

La fase di ascolto sui social network può aiutare a comprendere le tendenze e le stagionalità del mercato per fare innovazione di prodotto e entrare in sintonia con la potenziale clientela. Vedremo consigli pratici per individuare i contenuti creati dagli utenti sui social network, in relazione alla struttura, alla destinazione, ai competitor e come interagire facilmente per creare interazione e facilitare il dialogo. Vedremo come ottimizzare le tempistiche di pubblicazione, creare contenuti automatici e analizzare gli andamenti.

A cura di *Diego Orzalesi, Digital Marketer – HootSuite Ambassador*

## Ore 11.45 – 12.30

### Zurich al fianco di un noto albergo per ripartire dopo un grande incendio

L'Albergo Roma di Castelfranco Veneto, a causa di un probabile corto circuito, ha subito un grave incendio che ne ha distrutto in parte la struttura compromettendone l'attività. Zurich, in meno di tre giorni, dopo aver acquisito le informazioni necessarie, ha anticipato una somma importante che ha permesso all'albergo di iniziare le attività di ricostruzione, gestendo anche le richieste dei clienti ospiti.

Il fatto rappresenta la testimonianza pratica di quanto sia importante per un albergo acquistare, anche grazie alla consulenza di un Agente preparato, un pacchetto di garanzie assicurative adeguato e che rispecchi le aspettative in caso di sinistro: un fattore sempre più importante per la sua sicurezza e per garantire la ripresa dell'attività.

Interveranno: *Daniele Bressanelli – Agente Zurich Como, Marco Rosa Bernardins – resp. Property&Engineering Direzioni Sinistri Gruppo Zurich Italia, Maria Adele Colombo – resp. Sviluppo Banche e Convenzioni Gruppo Zurich Italia* A cura di *Gruppo Zurich Italia*

## Ore 14.00 – 14.45

### L'importanza della fotografia nella comunicazione alberghiera

Qual è la chiave fondamentale della comunicazione turistica? Cosa fa sì che un potenziale ospite che arriva sul mio sito internet decida di proseguire la navigazione? Quale sarà il motivo per cui sceglierà me e non il mio concorrente? La risposta è: La fotografia

Sapete qual è il tempo medio di permanenza di un visitatore su un sito internet? Pochi secondi, nella maggioranza dei casi, un visitatore arriva su un sito si forma rapidamente un'idea che quasi sempre è negativa e abbandona il sito per non farvi più ritorno.

Moltissimi studi statistici mostrano come l'idea che ci facciamo di una persona o di una situazione, si forma tutta nei primi secondi dell'incontro. Questo sembra valere assolutamente anche per i siti internet, anzi forse di più, perché nel visitare un sito siamo soli e diamo inconsciamente giudizi più drastici e meno ammorbiditi dall'educazione.

Argomenti trattati:

- Decidiamo chi siamo
- Fotografia ed emozioni
- Il raccontare una storia
- Come scegliere il fotografo giusto.
- Come comunicare con il fotografo
- Le nuove forme di fotografia
- Esempi

A cura di *Marco Bonatta, fotografo certificato Google Maps /Business Views*

### Ore 14.00 – 14.45

#### Come scegliere gli strumenti da utilizzare per la promozione online della tua attività

Di web marketing per il turismo se ne parla da molto tempo, ma il più delle volte l'argomento è ridotto a una lista di strumenti da usare perché così, più o meno, fan tutti: Si parla di SEO, Pay Per Click, Facebook, Instagram, Pinterest, pubblicità su Facebook... Come evitare questo caos? Connection Funnel®, un modello pratico per scegliere gli strumenti da utilizzare (o da evitare) per la promozione online della tua attività.

A cura di Manuel Faè, Web marketing strategist

### Ore 14.00 – 14.45

#### Business Intelligence e Performance Management nel settore alberghiero

L'approccio unificato di BOARD alla BI e al CPM permette di creare framework su misura per l'analisi e la pianificazione delle Performance nel settore alberghiero e dell'hospitality.

Alimentabile da qualsiasi fonte dati, BOARD unisce alle capacità di analisi/reporting di una delle soluzioni più innovative presenti sul mercato della BI sofisticate possibilità di pianificazione (top-down/bottom-up), simulazione e gestione del Workflow che lo rendono lo strumento di riferimento nell'ambito del Corporate Performance Management.

Verrà presentata un'applicazione DEMO che permette di gestire tutta la pianificazione e analisi di Conto Economico, tratta da un caso reale di una delle più grandi aziende di Property Management del mondo.

A cura di Michele Patrini, laureato in economia aziendale, con specializzazione in gestione d'azienda, sales manager presso una software house internazionale

### Ore 14.00 – 14.45

#### Progetto Startourism: un laboratorio per la valorizzazione del territorio.

Gli ideatori del laboratorio con gli studenti che vi hanno partecipato presentano i risultati del progetto STARTOURISM nato dalla collaborazione fra il Gruppo Giovani Imprenditori di Confcommercio Como, il Dipartimento di Diritto, Economia e Culture dell'Università dell'Insubria di Como e la rete di operatori turistici VisitGravedona e Uniti. Il laboratorio didattico di studio e ricerca multidisciplinare ha affrontato tematiche operative al fine di produrre strumenti e idee innovative per il potenziamento del network turistico. In particolare, gli studenti del corso di Marketing delle imprese turistiche hanno lavorato su tre specifiche direttive di sviluppo della rete territoriale (comunicazione, customer satisfaction e valorizzazione territoriale) seguiti da un tutor accademico e da un tutor aziendale.

Interventi di Luca Brenna, Presidente Gruppo Giovani Imprenditori Confcommercio Como; Roberta Minazzi, Docente di Marketing delle imprese turistiche (Università degli Studi dell'Insubria-Como); Giuseppe Rasella, Responsabile Rete Operatori turistici VisitGravedona ed Uniti e gli studenti del Laboratorio didattico "Progetto Startourism"

### Ore 15.00 – 15.45

#### Progetto Made in Italy: Eccellenze in Digitale di Google e Unioncamere presso Camera di Commercio di Lecco

#### Gli strumenti che il Web offre per migliorare il proprio business e dare forza al proprio Brand:

- Google My Business
- Google Business View
- Google Trends
- Google Analytics
- Google AdWords
- Global Market Finder
- Google Translate Pugl In.

A cura di Camera di Commercio di Lecco

## Ore 15.00 – 15.45

### Expo 2015 – le tante opportunità raccontate da una piccola impresa

Expo Milano 2015, una importante opportunità per migliaia di imprese, non solo locali, del turismo e dell'indotto. Una occasione da cogliere già nel 2014 e da sfruttare bene per beneficiarne anche negli anni a venire.

Costruttori, espositori, politici, amministratori, associazioni di categoria, aziende, associazioni culturali ed enogastronomiche, turisti generalisti, sono le principali categorie di un enorme mercato da coltivare e poi da cogliere perché le fortune non ci cadono in testa ma le dobbiamo costruire.

A cura di Michele Mondolfo, Owner & Manager Incoming Partners Srl

## Ore 15.00 – 15.45

### Quando avrai un'altra occasione per fare una buona impressione?

Il ruolo della prima impressione nell'accoglienza del cliente

Destinatari: operatori di front-office, receptionist, operatori dell'accoglienza, personale impegnato nella gestione diretta del cliente

A cura di Roberto Morselli, consulente e formatore nell'ambito della comunicazione

## Ore 15.00 – 15.45

### Screening di alcuni portali territoriali (pregi e difetti) e analisi di un marketplace territoriale di oltre oceano

A cura di Davide Valpreda, consulente Marketing e comunicazione per PMI e specialist in attività di web marketing e social marketing finalizzato a sviluppo e/o riposizionamento brand.

## Ore 15.00 – 15.45

### Case history: ECO-ricettività

#### Esperienze di sostenibilità nelle strutture di accoglienza turistica

Crescita economica, innovazione e sostenibilità possono, e devono, andare di pari passo.

Ridurre i costi, incrementare la competitività, far fronte ad una domanda sempre più sensibile alla sostenibilità ambientale rappresentano obiettivi strategici da integrare nel formulare un'offerta turistica di qualità.

Verranno presentati il caso di un rural resort, di un albergo metropolitano e del più antico hotel di Como gestiti all'insegna dell'ecosostenibilità, dell'efficienza energetica e dell'utilizzo di fonti rinnovabili.

Interventi di Andrea Camesasca, General Manager Il Corazziere; Roberto Fusaro, Organic F&B Manager Klima Hotel Milano; Claudio Corbella, Gestore Albergo Tre Re

A cura di Camera di Commercio di Como e SistemaComo2015

## Ore 16.00 – 16.45

### Turismo condiviso e consapevole: BlaBlaCar, il viaggio e' social in tempo di crisi

Sono sempre meno le persone che negli ultimi tempi, causa crisi, decidono di spostarsi per un fine settimana fuori porta. E, come si suol dire (e si sa che la saggezza popolare nella maggior parte delle volte non sbaglia) chi si ferma è perduto. Chi decide di rimanere a casa perde una grande opportunità, quella di conoscere e scoprire l'unicità di certi luoghi, l'accoglienza di certi popoli, la profondità di certe culture. Fortunatamente un modo per continuare a viaggiare esiste. Spostarsi a basso costo, risparmiando tempo, con un occhio all'ambiente e l'altro al prossimo si può, grazie a BlaBlaCar, il servizio di ride sharing che in questi ultimi due anni sta prendendo sempre più piede in Italia.

A cura di Franco Lo Giudice, Community & Event Manager Italy BlaBlaCar

## Ore 16.00 – 16.45

### New tourism, new breakfast, new business

L'evoluzione del turismo porta nuove richieste alternative a quella mediterranea. Un excursus sulle colazioni del mondo ci aiuterà a scoprire nuove opportunità per migliorare in nostro business.

A cura di *Dario Broglia, Alborghetti S.p.A.*

## Ore 16.00 – 16.45

### Il Cineturismo in Italia: impatto, sviluppo e prospettive per il futuro

Ad oltre 12 anni dalla nascita del Cineturismo in Italia, il promotore e ideatore del neologismo Michelangelo Messina, illustra attraverso un'attenta analisi dei dati confluiti e delle varie iniziative, quanto ha reso il cineturismo in Italia e quanto non ha raccolto in confronto alle analoghe iniziative messe in atto all'estero. Un percorso che analizza dettagliatamente le opportunità di promozione e di sviluppo economico che l'Italia ha attuato attraverso questo fenomeno, ma che osserva al contempo le opportunità che si sono perse. Un bilancio che pone l'attenzione sugli sviluppi del passato e le aspettative del futuro con una riflessione su quanto il cineturismo attraverso la valorizzazione del territorio promuova i prodotti enogastronomici locali, tema cui è stato dedicato il dodicesimo convegno nazionale sul Cineturismo svolto ad Ischia l'1 Luglio scorso in seno all'Ischia Film Festival, il concorso cinematografico dedicato alle location.

A cura di *Michelangelo Messina - direttore artistico e ideatore di "Ischia Film Festival", Enny Mazzella – responsabile del portale sul Cineturismo*

## Ore 16.00 – 17.00

### Incontro per gli operatori turistici

- Presentazione del progetto Un lago di Sapori: declinazione dell'offerta turistica in chiave Expo con itinerari focalizzati sui prodotti gastronomici tradizionali e sulle zone di produzione agricola del Lago di Como
- IGTM 2014 – la fiera mondiale del golf a Villa Erba dal 28 al 30 ottobre 2014: aggiornamenti
- Guida di Pesca e Pescaturismo: due nuove opportunità per vivere il lago di Como

A cura di *Provincia di Como Settore Agricoltura e Pesca e Settore Turismo e Sport*

## MERCOLEDÌ 1 OTTOBRE 2014

### Workshop b2b mercato interno

Ore 9.30 – 17.00

Svolgimento incontri agendati per il mercato interno con tour operator italiani interessati alla destinazione Lombardia

### Think Tank di formazione

Ore 9.45 – 10.30

#### Segnaletica e turismo

Accessibilità e turismo sono termini che camminano a stretto contatto: non è pensabile che si possa parlare di turismo senza porsi preventivamente il problema di come sarà possibile raggiungere un determinato luogo. L'accessibilità diventa quindi una premessa indispensabile. E una volta giunto a destinazione come viene orientato e informato il turista?

Date queste premesse è evidente come la segnaletica giochi un ruolo importante nella gestione dei flussi turistici dentro e verso la destinazione e come sia un aspetto che coinvolge non solo chi si occupa di urbanistica. Essa rappresenta lo strumento più efficace ed economico per orientare le persone, razionalizzando e rendendo più fluidi e sicuri i percorsi. Rappresenta una forma di comunicazione e marketing efficace per affermare l'immagine di un territorio o di una destinazione, valorizzando al meglio le risorse artistiche, naturali e sociali presenti in modo diffuso nel nostro Paese.

Ma quando parliamo di segnaletica in relazione al turismo, a quali tipi di segnali ci stiamo riferendo?

Agli inizi del Novecento il Touring Club Italiano introdusse sulle strade italiane i primi segnali e da oltre 10 anni è tornato a occuparsi di segnaletica, sottolineando l'importante ruolo che questa riveste nella valorizzazione dei territori. L'intervento si soffermerà quindi sui diversi tipi di strumenti che possono essere implementati – dalla segnaletica stradale a quella culturale, pedonale, ciclabile – per agevolare l'accessibilità di una destinazione turistica e dei suoi attrattori, riducendo allo stesso tempo gli impatti ambientali e visivi.

A cura di Maria Chiara Minciaroni, Centro Studi Touring Club Italiano

Ore 9.45 – 10.30

#### Estetica verde per aumentare l'attrattività della struttura ricettiva

Molti turisti sono attratti dai parchi, dai giardini e dalla natura spontanea e risultano particolarmente attenti anche all'arredo verde delle strutture ricettive.

La scelta delle specie/varietà da coltivare - all'interno come all'esterno - non deve essere una questione puramente estetica, ma deve tenere conto delle esigenze di ciascuna pianta in fatto di esposizione alla luce, terreno, acqua, nutrimento. Ad esempio, azalee, camelie e rododendri crescono bene solo in terreni acidi. Oppure, le orchidee da interni vanno tenute al riparo dai raggi diretti del sole e dalle correnti d'aria. Una collocazione sbagliata porta al deperimento della pianta e quindi a un investimento economico ulteriore, nel tentativo di salvarla o nella necessità di sostituirla.

Durante il think tank verranno fornite indicazioni pratiche su come scegliere, disporre e mantenere l'arredo verde all'interno e all'esterno delle strutture ricettive e delle aree di destinazione turistica.

A cura di Emilio Trabella, paesaggista di fama internazionale e collaboratore di progetti per la salvaguardia della natura e dell'ambiente

### Ore 9.45 – 10.30

#### **Expo Milano 2015: un'opportunità unica per l'industria del turismo.**

Expo Milano 2015 sarà il più grande evento mondiale di sempre sul tema dell'alimentazione.

Sarà un'esperienza straordinaria che attirerà i diversi tipi di turisti: tradizionali, viaggiatori interessati alle sfide dell'alimentazione, professionisti del settore alimentare, golosi, studenti e chiunque sia amante del buon cibo.

Sono previsti più di 20 milioni di visitatori da tutto il mondo, apriendo così grandi opportunità all'industria del turismo.

Expo Milano 2015 rivolge una grande attenzione agli operatori turistici interessati a diventare rivenditori autorizzati, che potranno realizzare un'apposita offerta che abbini i servizi turistici ai biglietti di ingresso all'evento.

*A cura di Edoardo Alzetta - Ticketing Manager, Event Management Division Expo Milano 2015*

### Ore 9.45 – 10.30

#### **Case history: le sfide vinte dell'Hotel Milano Scala tra charme, raffinatezza, sostenibilità ambientale e nuove tecnologie**

La testimonianza parla di un progetto concretizzato nel 2010, in cui i valori di efficienza energetica si sono sposati a valori di eco-sostenibilità, reso possibile da un investimento imprenditoriale che ha coniugato profitto, contenimento dei consumi e valori etici di grande spessore; il risultato è una realtà alberghiera raffinata ed efficiente. Vivere in una città inquinata e riuscire a realizzare un edificio nel centro storico il più possibile ecosostenibile e che non immetta CO2 nell'atmosfera: così è stato realizzato il primo "Zero CO2 Emission Hotel" in Milano.

*Interventi di Maurizio Faroldi, General Manager Hotel Milano Scala; Daniele Borghi, Serenissima Informatica*

### Ore 10.30 – 14.45

#### **Progetto Made in Italy: Eccellenze in Digitale di Google e Unioncamere presso Camera di Comercio di Lecco**

Incontro per impostare il lavoro di digitalizzazione della propria impresa, attraverso le attività di:

- valutazione presenza online attuale
- riflessioni e consigli per migliorare la propria presenza online
- stesura bozza piano di attività da intraprendere per la digitalizzazione

*A cura di Camera di Commercio di Lecco*

### Ore 10.45 – 11.30

#### **Fare sistema per l'incoming**

*A cura di Franco Gattinoni, Presidente AINeT*

### Ore 10.45 – 11.30

#### **Case history Nuovo Teatro dell'Opera di Firenze: dare anima ad una struttura in cemento**

*A cura di Robert Martinazzi, Sinergie Contract*

## Ore 10.45 – 11.30

### Oltre le recensioni

"Strumento di crescita o di ricatto? Ormai imprescindibili, grazie allo sviluppo e alle potenzialità del web, si prestano a degenerazioni e aberrazioni cui nessuno pare voler mettere rimedio. Analizzare il problema, evidenziare pregi e difetti, proporre soluzioni che tutelino le parti. Perchè no? in nome di quale libertà? Responsabilità penali e morali, se ancora quest'ultime significano qualcosa."

A cura di Roberto Peschiera - Consulente e Formatore Food & Beverage nella ristorazione, Luciano Ardoino - Direttore Generale di catene alberghiere e Danilo Pontone - referente del progetto Hotel 2.0 il Portale di Sole Recensioni Verificate

## Ore 11.45 – 12.30

### Come fare PR nell'era digitale

Obiettivo principale quello di fornire una visione approfondita del ruolo sempre più strategico svolto dalle nuove tecnologie nelle Pubbliche Relazioni nonché comprendere criticamente i cambiamenti indotti dalle stesse nei principali processi aziendali.

A cura di Alex Kornfeind, Journalist, Coach & Consultant

## Ore 11.45 – 12.30

### Case history: come una destinazione diventa marchio

A cura di Marco Pappalardo, Direttore generale Alto Adige Marketing

## Ore 11.45 – 12.30

### Se il tuo cliente dovesse progettare il tuo albergo, su quali luoghi concentrerebbe la sua attenzione? Quelli sono i luoghi che determinano il suo giudizio.

Quali sono i criteri in base ai quali un cliente giudica la sua permanenza in hotel? Quanto un luogo influisce sul giudizio dell'ospite? Quali sono gli ambienti nei quali il cliente passa più tempo durante il suo soggiorno? Quali evoluzioni, cambiamenti interessano questi ambienti? Esistono studi o ricerche che analizzano questi Trend? Questi sono alcuni argomenti di riflessione che Eusebio Gualino, AD Gessi Spa, tratterà nel corso del suo intervento al Tourism Think Tank

Azienda rigorosamente Made in Italy, Gessi progetta e produce oggetti di arredo per la cucina e il Private Wellness. Originale e rivoluzionario, il marchio Gessi è oggi nel mondo sinonimo di design in esclusivi ambienti del vivere: hotel, spa, yacht e dimore private. Ricerca e innovazione tecnologica sono i motivi di questo successo ma anche e soprattutto quei valori invisibili che stanno intorno ad un prodotto o ad un servizio al punto da rendere l'esperienza sensoriale predominante su quella materiale.

A cura di Eusebio Gualino, AD Gessi S.p.A

## Ore 11.45 – 12.30

### Medical wellness: l'impatto del megatrend salute sul turismo

Il boom del settore wellness & spa, con centri benessere, piscine, saune, beauty farm e quant'altro ha influenzato l'offerta e la richiesta turistica degli ultimi 10 anni. E ora? Non basta più, per essere concorrenziali e differenziarsi. Il wellness trend è in piena trasformazione, l'offerta si coagula attorno a nuovi target, con esigenze e potenziale diversificati. Agli operatori si aprono nuove strade per rispondere al consumatore presente e futuro, nella cornice di un *wellness concept* innovativo in grado di garantire un vantaggio competitivo a chi saprà farlo proprio, in chiave *customized*.

Intervento di Hannes Illmer, TT - Consulting

**Ore 14.00 – 14.45**

**Disabilità e turismo: Dall'albergo etico alla città etica, una scommessa per l'Expo 2015**

*Interventi Andrea Camesasca, membro di giunta Camera di Commercio di Como, Andrea Cerrato, Assessore al turismo / Expo 2015 Comune di Asti - Presidente Federazione dei consorzi turistici Piemonte Incoming, Alex Toselli - responsabile economico dell'Associazione Albergo Etico; Roberto Vitali, Presidente e fondatore di Village for all – V4A*

*Modera Marilena Lualdi, giornalista de "La Provincia"*

**Ore 14.00 – 14.45**

**Trend, tendenze, strumenti e strategie per cogliere le opportunità offerte dal settore mobile in ambito turistico**

Entro la fine del 2014, 2 utenti su 3 navigheranno esclusivamente da mobile. Quali sono le caratteristiche vincenti di un sito web mobile dedicato al settore turistico? E di quanto è possibile aumentare le prenotazioni o le richieste di contatto con un sito web mobile? Quali le strategie più performanti per migliorare l'esperienza dei visitatori provenienti da mobile?

*A cura di Salvatore Menale, Smart Internet Strategist and Marketing Consultant*

**Ore 14.00 – 14.45**

**Ospitalità Walser**

Tra il XII e il XV secolo piccoli gruppi di contadini/allevatori provenienti dal Vallese svizzero superarono i ghiacciai a 4000 metri di quota del Monte Rosa per stabilirsi sul versante valdostano, piemontese e lombardo della montagna. I Walser erano contadini/allevatori pacifici, tenaci, testardi, che seppero sopravvivere laddove nessuno prima di loro era riuscito a stabilirsi. Seppero sfruttare al meglio le risorse del territorio - i boschi, le pietre dei fiumi e delle faglie tettoniche affioranti, l'acqua dei torrenti, l'erba dei campi - creando una comunione con il territorio che li vede ancora presenti nei loro antichi borghi, a otto secoli di distanza.

Un imprenditore milanese originario del Piemonte, con il cognome veneto del padre, Flavio Tognon, innamorato fin da bambino dell'Alta Val Sermenza e di Rima San Giuseppe in particolare, antico borgo Walser, vi ha realizzato uno splendido albergo in Classe A+, del tutto autosufficiente dal punto di vista energetico, Walser dal punto di vista architettonico e dell'interior design, modernissimo per i servizi, compresa la splendida Spa, cosmopolita per l'incredibile collezione di 350 etichette del miglior whisky scozzese che Tognon acquista in botte dai produttori del luogo e fa imbottigliare con una propria etichetta certificata. Il pub offre anche una guinness perfetta sotto tutti i punti di vista.

Cosmopolita, tecnologico, con un Genius Loci assai robusto, in un contesto naturale perfettamente intonso, il Laida Weg Experience Hotel è molto più di un albergo: è un esempio di successo della più avanzata cultura dell'accoglienza e dell'ospitalità alberghiera. 20 camere, 22 collaboratori, tutti valesiani, molti walser, tutti sotto i 32 anni. Anche questo è un indice di grande originalità.

*A cura di Flavio Tognon, imprenditore e proprietario di Laida Weg Experience Hotel, Rima San Giuseppe, Alta Valsesia, Piemonte*

**Ore 14.00 – 14.45**

**BANDO Lombardia Con.Cre.T.A.**

Contributi al Credito per il Turismo e l'Accoglienza per le PMI che si avvalgano della nostra garanzia.

*A cura di Fidicomtur*

**Ore 14.30 – 16.30**

**Consiglio Direttivo Associazione Albergatori**

### Ore 15.00 – 15.45

**Progetto Made in Italy: Eccellenze in Digitale di Google e Unioncamere presso Camera di Commercio di Lecco**

**Social network: come usarli in maniera produttiva**

- Scegliere gli adeguati social network per il proprio business
- Come scrivere contenuti social su misura per i propri clienti
- Utilizzare gli strumenti per la gestione dei profili social.

A cura di Camera di Commercio di Lecco

### Ore 15.00 – 15.45

**La fotografia come elemento decisivo nella promozione turistica**

Qual è la chiave fondamentale della comunicazione turistica? Cosa fa sì che un potenziale ospite che arriva sul mio sito internet decida di proseguire la navigazione? Quale sarà il motivo per cui sceglierà la mia destinazione e non quella concorrente? La risposta è: La fotografia

Sapete qual è il tempo medio di permanenza di un visitatore su un sito internet? Pochi secondi, nella maggioranza dei casi, un visitatore arriva su un sito si forma rapidamente un'idea che quasi sempre è negativa e abbandona il sito per non farvi più ritorno.

Moltissimi studi statistici mostrano come l'idea che ci facciamo di una persona o di una situazione, si forma tutta nei primi secondi dell'incontro. Questo sembra valere assolutamente anche per i siti internet, anzi forse di più, perché nel visitare un sito siamo soli e diamo inconsciamente giudizi più drastici e meno ammorbighiti dall'educazione.

Argomenti trattati:

- Decidiamo chi siamo
- Fotografia ed emozioni
- Il raccontare una storia
- Come scegliere il fotografo giusto.
- Come comunicare con il fotografo
- Le nuove forme di fotografia
- Esempi

A cura di Marco Bonatta, fotografo certificato Google Maps /Business Views

### Ore 15.00 – 15.45

**L'esperienza e le buone pratiche della rete europea di turismo responsabile EARTH**

Presentazione della rete EARTH e dei suoi membri

Presentazione generale sul turismo responsabile: definizione e declinazioni, presentazione di buone prassi a livello europeo con indicazione di casi concreti

Presentazione del prodotto turistico "responsabile" e "accessibile": dall'ideazione all'organizzazione

Presentazione di viaggi di turismo responsabile con esempi concreti.

A cura di Vittorio Carta, referente EARTH - European Alliance for Responsible Tourism and Hospitality

## Ore 15.00 – 15.45

### Ospitalità low cost - Esperienza della rete degli ostelli in Lombardia

- **Far nascere una rete di ospitalità low cost. L'esperienza di Regione Lombardia**

La Direzione Generale Sport e Giovani, attraverso un intervento del valore di 23 milioni di euro, ha favorito l'incremento qualitativo e quantitativo del numero di ostelli sul territorio lombardo.

A seguito dell'intervento sono stati finanziati ben 56 interventi attualmente conclusi al 75% e che si completeranno entro l'inizio di Expo.

Inoltre, nel cofinanziare gli interventi di recupero degli immobili da destinare a ostelli, Regione Lombardia ha voluto che per la gestione delle nuove strutture venissero utilizzati prevalentemente giovani di età compresa tra i 16 e i 30 anni.

*A cura di Antonio Rossi, Assessore Sport e Politiche per i giovani – Regione Lombardia*

- **L'Associazione ostelli di Lombardia e le nuove opportunità per gli ostelli**

Il ruolo dell'Associazione, le iniziative a supporto degli associati. Un nuovo modo di essere ostello e gestore di ostello in relazione con il territorio e le comunità circostanti.

*A cura di Maurizio Forchini, Presidente Associazione Ostelli di Lombardia*

*Interventi di Antonio Rossi, Assessore Sport e Politiche per i giovani – Regione Lombardia; Maurizio Forchini, Presidente Associazione Ostelli di Lombardia*

## Ore 15.00 – 15.45

### Tecnologia della prefabbricazione in legno applicata alle strutture turistico ricettive

Ecologiche, Confortevoli, Antisismiche e realizzate in pochi mesi; l'alternativa per le strutture turistiche si chiama prefabbricazione in Legno.

*Intervento di Davide Gervasi, Responsabile tecnico commerciale Wolf Haus Como – Monza/Brianza*

## Ore 16.00 – 16.45

### Facebook: dalla Community in hotel all'E.s.s.e.r.e. per comunicare

Come comunicare in maniera efficiente su Facebook utilizzando una strategia di comunicazione orientata alla partecipazione e all'interazione con i propri clienti e con i potenziali.

*A cura di Giovanni Cerminara, Consulente di Web Marketing e Comunicazione per il Turismo*

## Ore 16.00 – 17.30

### TAVOLA ROTONDA CONCLUSIVA

#### Se migliori la tua immagine sul mercato migliori il tuo fatturato

La tua immagine nasce dal saper sviluppare con accortezza e lungimiranza l'Accoglienza e l'Ospitalità

*Interventi: Damiano De Crescenzo, Direttore Generale Planetaria Hotels; Luciano Manunta, Presidente AIRA – Associazione Italiana Impiegati d'Albergo; Renato Andreoletti, Direttore editoriale Hotel Domani; Michil Costa, Presidente del Comitato organizzatore della Maratona delle Dolomiti in Ladinia; Maurizio Riva, CEO RIVA1920 Industria Mobili SpA*

*Modera Andrea Camesasca, membro di giunta Camera di Commercio di Como*