

L'accoglienza turistica a misura di famiglia: progettare servizi ed esperienze per le famiglie in vacanza nell'alto Garda.

Un percorso di formazione per gli attori turistici dell'alto Garda

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

Il turismo familiare ha assunto una notevole rilevanza in virtù dei cambiamenti nelle modalità di acquisto da parte delle famiglie, oggi molto più attente alla qualità dei servizi e più sensibili all'insieme di opportunità presenti nella destinazione turistica. Le famiglie, nella fase di pianificazione delle vacanze, non pongono attenzione soltanto all'ospitalità alberghiera e alle dotazioni all'interno delle strutture ricettive, ma sempre più guardano al contesto territoriale e al sistema dell'offerta nel suo complesso che concorrono a definire l'esperienza *leisure* di un luogo.

Tsm-Trentino School of Management, in collaborazione con ApT InGarda Trentino S.p.A, Unione Commercio e Turismo e Associazione Albergatori Alto Garda e il Comune di Riva del Garda, propone un percorso formativo per gli attori turistici dell'alto Garda interessati a comprendere le prospettive del turismo familiare, migliorare il livello generale dei servizi di accoglienza dell'ambito e sviluppare un confronto sulle opportunità del turismo familiare a partire dal progetto Family in Trentino, che prevede azioni e interventi per creare una cultura locale più vicina alle esigenze della famiglia e che nell'ambito del Garda si concretizza nel festival della famiglia.

L'iniziativa mira a coinvolgere non solo gli operatori della ricettività, ma anche ristoratori, esercenti, istituzioni pubbliche (Comunità di Valle, Comuni), Sport Academy, guide territoriali, pro loco, associazioni, consorzi e organizzatori di eventi.

Gli **obiettivi** principali del corso sono:

- presentare la filosofia del progetto e del marchio "Family in Trentino"
- sensibilizzare gli operatori sull'importanza della qualità dell'accoglienza per l'utenza turistica familiare e sulla necessità di innovare i servizi
- attivare uno scambio di informazioni costante con gli operatori sui servizi e le opportunità che il territorio offre, in modo che possano proporli all'ospite
- coinvolgere gli operatori nell'ideazione di possibili interventi migliorativi del livello di accoglienza per le famiglie in vacanza.

ARTICOLAZIONE E CONTENUTI

Seminario 1

Lunedì 2 febbraio 2015

15-15.45 **I distretti family in Trentino, una realtà in continua evoluzione**

Docente: Luciano Malfer – dirigente dell'agenzia provinciale, famiglia, natalità e politiche giovanili della PaT "Family in Trentino" è un marchio di attenzione promosso dalla Provincia Autonoma di Trento che viene rilasciato gratuitamente a tutti gli operatori, pubblici e privati, che nella loro attività si impegnano a rispettare specifici criteri per soddisfare le esigenze della famiglia, sia residente che ospite. Chi aderisce al progetto non solo si impegna ad offrire servizi, prodotti di qualità e significative politiche attive di attenzione alla dimensione "famiglia", ma deve rispettare i requisiti richiesti dallo specifico disciplinare.

15.45- 18.00 | **Cooperare per competere nel turismo**

Docente: Umberto Martini - professore di economia e marketing delle imprese, Università degli Studi di Trento

Per sviluppare il turismo in una destinazione e fare in modo che esso diventi uno degli assi dello sviluppo locale, è indispensabile dotarsi degli opportuni strumenti di *governance* e costruire un'offerta territoriale capace di diventare appetibile per una domanda potenziale.

Il seminario indica strumenti, metodi e attività necessarie per costruire l'offerta turistica di una "destinazione" e valorizzare in chiave turistica le risorse presenti in un ambito territoriale come il Garda.

Seminario 2

Venerdì 20 febbraio 2015 | 15.00-18.00

Creare nuovi servizi per il target familiare e innovare il prodotto turistico

Docente: Alessandro Garofalo - consulente e formatore, esperto in creatività e innovazione c/o Idee Associate

La competitività di una destinazione turistica si basa essenzialmente sulla capacità di esprimere prodotti e servizi almeno in parte diversi dalla concorrenza e sulla capacità di innovare le formule dell'ospitalità. Il seminario è dedicato a esplorare possibili percorsi di innovazione e differenziazione del prodotto turistico dedicato alle famiglie attraverso specifiche tecniche di creatività e il coinvolgimento diretto dei partecipanti.

Seminario 3

Lunedì 2 marzo 2015 | 15.00-18.00

La progettazione dei servizi per lo sviluppo di un prodotto territoriale tematico dedicato alla famiglia

Docente: Paolo Borroi – marketing strategist c/o E-Tour, Trento

Il prodotto turistico consente di tradurre gli aspetti distintivi di una destinazione in proposte riconoscibili e appetibili per il potenziale turista, che è facilitato così nel processo di acquisto.

La costruzione del prodotto deve essere quindi caratterizzata da un'accurata analisi delle risorse territoriali, dalla creazione di reti ed alleanze interne al sistema territoriale e da un'appropriata lettura della domanda e del mercato.

Seminario 4

Lunedì 9 marzo 2015 | 15.00- 18.00

Il valore del territorio per la famiglia in vacanza

Docente: Paola Langer – socia e responsabile marketing del gruppo alberghiero Bienvivrehotels, Cavalese

In un'epoca di forte tensione competitiva, un albergatore può fare la differenza anche grazie alla capacità di offrire un servizio eccellente, ma sempre di più deve trovare alleanze con altri attori e valorizzare appieno le opportunità che il territorio offre. Il seminario presenterà l'esperienza di un'albergatrice di prima generazione che ha puntato con successo sul turismo familiare.

Seminario 5

Martedì 17 marzo 2015 | 15.00-18.00

Usare la rete per capire il comportamento del cliente e monitorare la reputazione di un'azienda e di un territorio

Docente: Fabio Sacco – destination manager e consulente in digital marketing turistico

Il nuovo marketing digitale permette di stabilire un contatto diretto con la clientela e di comprenderne gusti, interessi, aspettative. Il seminario guiderà i partecipanti alla scoperta di alcuni strumenti che consentano di analizzare la clientela effettiva e potenziale e monitorare i livelli di soddisfazione onde migliorare la qualità dei servizi.

ORGANIZZAZIONE E ISCRIZIONI

SEDE

Il percorso si terrà a Riva Del Garda presso la sede di "Casa Bresciani", in Via Brione 68 - Riva del Garda (fraz. Sant. Alessandro)

ISCRIZIONI

Per partecipare al seminario è necessario effettuare l'iscrizione online sul sito di tsm-Trentino School of Management, nella sezione dedicata al corso. L'iscrizione è gratuita.

INFORMAZIONI

Per eventuali richieste ci si può rivolgere a: alessandro.bazzanella@tsm.tn.it, 0461 020 081.