



*L'Assessorato al Turismo della Provincia di Verona ha il piacere di invitarVi alla seconda edizione dell'Assise dell'Ospitalità Italiana in programma a Castelnuovo del Garda, presso il Gardaland Hotel Resort, nei giorni 13 e 14 ottobre 2011.*

*Dopo la positiva esperienza dello scorso anno, viste le richieste ricevute ed i feed back pervenuti relativi allo scambio di informazioni tra amministrazioni, l'interesse per questo incontro nazionale è risultato palese: un appuntamento che costituisce un'occasione unica per le amministrazioni pubbliche regionali, provinciali, locali e le loro articolazioni organizzative, per favorire lo scambio di esperienze ed individuare programmi comuni ed uniformi nell'attività pubblica del turismo italiano.*

*Il turismo è sicuramente uno dei principali comparti economici dell'economia italiana ed il ruolo del servizio pubblico, specialmente nella sua funzione di accoglienza all'ospite, costituisce un indubbio e fondamentale canale per la promozione del nostro Bel Paese.*

*Per fare questo è necessario che le amministrazioni che si occupano di accoglienza turistica abbiano la possibilità di incontrarsi, scambiarsi le buone prassi, imparare le une dalle altre ed individuare progetti da condividere: ed è questo il principale obiettivo dell'Assise.*

*Anche questa seconda edizione è il frutto di un lavoro svolto in stretta collaborazione tra i responsabili del Turismo della Regione Veneto, Regione Umbria, Provincia di Pesaro e Urbino, Provincia di Ferrara, Provincia di Verona, il dott. Giancarlo Dall'Ara e del coordinamento tecnico della commissione turistica della Conferenza delle Regioni.*

*Nella speranza di poterVi ospitare nella splendida cornice del Lago di Garda, Vi alleghiamo il programma dettagliato con relativo modulo di iscrizione, che Vi invitiamo a spedirci entro il 13 settembre 2011, per una migliore organizzazione dell'evento.*

Provincia di Verona  
Assessore al Turismo e allo Sport  
Dott. Ruggero Pozzani





PROGRAMMA



**CONVEGNO**

**Giovedì, 13 ottobre. Gardaland Hotel, Castelnuovo del Garda**

- Ore 14.00            Accredito dei partecipanti
- Ore 15.00            Saluti istituzionali ed introduzione ai lavori
- Ore 15.10            **Lo scenario dell'Accoglienza in Italia**  
Giancarlo Dall'Ara - Consulente di Marketing del Turismo
- Ore 15.30            **Iat animatore del territorio**  
Roberto Ricci Mingani - Dirigente del Servizio Turismo, Provincia di Ferrara
- Ore 15.50            **L'operatore dell'accoglienza: competenze ed esigenze formative**  
Oderisi Nello Fiorucci - Centro Italiano di Studi Superiori sul Turismo e sulla Promozione Turistica, Università di Perugia
- Ore 16.15            Coffee break
- Ore 16.45            **Gestire gli Uffici Iat: dal finanziamento pubblico all'autofinanziamento**  
Vladimiro Riva - Direttore del Consorzio di promozione turistica Vicenzaè  
Stefan Marchioro - Direttore Turismo Padova Terme Euganee
- Ore 17.15            **Turismo ed Innovazione**  
Edoardo Colombo  
Coordinatore Comitato per l'Innovazione nel Turismo, Ministro del Turismo
- Ore 18.00 - 18.30    **Introduzione ai Gruppi di Lavoro**  
Loris Danielli - Amministratore Unico Provincia di Verona Turismo  
Monica Fondriest - Provincia di Verona, Servizi Turistico Ricreativi  
Antonella Tiranti - Regione Umbria, Direzione Turismo  
Ignazio Pucci - Provincia di Pesaro e Urbino, Promozione e Gestione Attività Turistiche  
Giancarlo Dall'Ara - Consulente di Marketing del Turismo
- Ore 20.00            **CENA IN RIVA AL LAGO - Dogana Veneta, Lazise**



**GRUPPI DI LAVORO**

**Venerdì, 14 ottobre. Gardaland Hotel, Castelnuovo del Garda**

- Ore 9.30            Gruppi di Lavoro  
Team 1 - Ridisegnare il ruolo dello Iat tramite le risorse  
Team 2 - Tecnologie di rete e forme di innovazione a servizio degli Uffici Turistici  
Team 3 - Il Marketing dell'accoglienza. Il futuro degli Iat  
Team 4 - Formazione del personale: le competenze relazionali.
- Ore 11.00            Coffee break
- Ore 11.20 - 12.45    Dibattito ed intervento dei partecipanti
- Ore 13.00            Buffet. Fine dei lavori





## **Team 1 RIDISEGNARE IL RUOLO DELLO IAT TRAMITE LE RISORSE**

**Gruppo di lavoro rivolto ad Assessori, dirigenti e staff delle Regioni e degli Enti Locali.**

Coordinamento a cura della Regione Umbria, Provincia di Verona e del prof. Francesco Morandi, Università di Sassari.

**Risorse finanziarie: modalità di finanziamento e servizi offerti dagli IAT d'Italia.** I continui tagli al settore e la costante difficoltà di reperire risorse ci spingono a cercare diverse forme di finanziamento e autofinanziamento; questo implica ripensare allo IAT ed introdurre modalità innovative di erogazione all'utenza non solo di informazioni di qualità ma anche di servizi.

**Risorse informative e di servizi.** I viaggiatori di nuova generazione richiedono una sequenza di servizi funzionante e ben rodato, una filiera che in Italia è spesso interrotta dal frazionamento delle competenze. E' il risultato di una governance che non appaga l'utente finale e crea dispersione di risorse: umane, finanziarie, di competenze e d'informazione. Mediante progetti di rete tra operatori tentiamo dunque di indirizzare il nostro ospite e di non farlo perdere in questo improduttivo labirinto, affinché possa godersi la sua vacanza, senza altre preoccupazioni... o all'unicità dei nostri territori preferirà il valore aggiunto dei servizi che ha all'estero. E stupende quanto onerose campagne di promozione non avranno alcun effetto: lo avremo perso.

**Risorse umane.** L'investimento sul capitale umano permette la realizzazione di progetti e strategie a lunga scadenza. E' necessario che gli operatori dell'accoglienza mantengano un aggiornamento continuo sulle nuove tecnologie, le tecniche di comunicazione, sulle novità del territorio, sulle lingue straniere dei nostri ospiti. E' necessario che esistano percorsi di formazione che permettano di acquisire la professionalità di base necessaria per le attività di front office, ma anche momenti formativi per quanti sono già inseriti nel settore, tramite accordi e sinergie con enti di formazione soprattutto universitario.

## **Team 2 TECNOLOGIE DI RETE E FORME DI INNOVAZIONE A SERVIZIO DEGLI UFFICI TURISTICI**

**Gruppo di lavoro per dirigenti, operatori IAT, responsabili area web e servizi informativi di rete.**

Coordinamento a cura di Edoardo Colombo, Coordinatore Comitato per l'Innovazione nel Turismo del Ministro del Turismo e Provincia di Verona.

Troppo semplice affermare: "la promozione e l'informazione adesso si fanno sui social network!"  
Ma innovazione non significa soltanto rincorrere nuove applicazioni che mutano alla velocità della luce.

L'innovazione è oggi riuscire ad ottenere, nel marasma del web, l'informazione turistica certificata, aggiornata e di qualità che solo l'Ufficio Turistico si occupa di acquisire e divulgare, in tempo reale, in rete e su diversi output.

La scommessa si chiama integrazione tra sistemi informativi fondati sulla collaborazione tra Uffici e la condivisione di Informazioni per erogare risposte di qualità. Per non limitarsi al solito: *"mi spiace, non è di mia competenza, provi a chiamare..."*

Ricordiamo che i nostri ospiti vengono da lontano e non percepiscono i nostri confini amministrativi. L'Italia è una destinazione e come tale deve avere una base dati comune, alla quale tutti gli operatori del settore pubblico possono accedere. Servirebbe, pertanto, un contenitore nazionale, alimentato da tutte le realtà locali attraverso programmi che abbiano la possibilità di comunicare tra loro.





### **Team 3 IL MARKETING DELL'ACCOGLIENZA. IL FUTURO DEGLI IAT**

**Gruppo di lavoro per dirigenti e operatori uffici Iat.**

Coordinamento a cura di Giancarlo Dall'Ara, consulente di Marketing del Turismo e della Provincia di Pesaro e Urbino.

L'accoglienza non è una competenza esclusiva dell'Ufficio Iat, ma un dovere di tutta la comunità.

Se l'operatore dell'Ufficio accoglie in modo impeccabile, con partecipazione e professionalità, la destinazione non può permettersi di avere vigili, receptionist o negozianti che non accolgono, perché l'impressione che avrà il nostro ospite, sarà quella decisiva. Bisogna instaurare delle relazioni!

Ci sono molte esperienze di campagne di accoglienza all'estero e campagne di sensibilizzazione in Italia, alcune interessanti, alcune non coordinate. Proviamo insieme a creare dei circuiti virtuosi di accoglienza diffusa!

### **Team 4 FORMAZIONE DEL PERSONALE: LE COMPETENZE RELAZIONALI**

**Seminario rivolto ad operatori di uffici Iat.**

Relazioni a cura dell'Università degli Studi di Verona e dell'Università degli Studi "Carlo Bo" di Urbino.

Il seminario intende migliorare la consapevolezza sul proprio ruolo organizzativo nei partecipanti.

L'obiettivo viene perseguito adottando la prospettiva del marketing relazionale, che costituisce una potente chiave di lettura della complessa realtà turistica contemporanea.

Si procederà a una disamina del ruolo dell'operatore dell'accoglienza turistica inserito in un network di relazioni:

- relazioni di divisione del lavoro e coordinamento, all'interno della propria organizzazione
- relazioni di collaborazione con operatori turistici
- relazioni cooperative e di competizione, con enti, istituzioni e organizzazioni similari
- relazioni di consenso, immagine e visibilità, con la comunità locale ospitante.

Uno spazio particolare sarà riservato alle relazioni con i turisti. Si affronterà il tema della domanda turistica sotto il profilo delle motivazioni, interessi, ambito geografico di destinazione, esigenze speciali. Tutto questo per cercare di offrire un'informazione turistica di qualità e realmente "senza confini".

