



IL MANAGER DELL'IMPRESA TURISTICA

Progetti formativi e seminari per le imprese turistiche 2012/2013

NETWORKING, SOSTENIBILITÀ E NUOVE TECNOLOGIE PER LO SVILUPPO TURISTICO

Minimaster modulare per operatori del turismo

9 Novembre 2012 - 26 Gennaio 2013

Venerdì 14:00 - 19:00

Sabato 9:00 - 14:00

Camera di Commercio di Lucca
Corte Campana, 10 - Lucca



MINIMASTER MODULARE PER OPERATORI DEL TURISMO
ANNO 2012 - 2013

© Camera di Commercio di Lucca
Ottobre 2012

Graphic design
Domenico Raimondi
www.thesignlab.it

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO FORMATIVO IL MANAGER DELL'IMPRESA TURISTICA

Il progetto segna il "ritorno" della Camera di Commercio di Lucca sul fronte della formazione manageriale destinata al settore turistico e, nel segno, dei recenti cambiamenti legislativi, dei nuovi assets istituzionali e della nuova governance regionale e locale che si va configurando, intende offrire un efficace e valido supporto al lavoro quotidiano di imprenditori ed operatori che, a vario titolo, si impegnano nello sviluppo di questo importante comparto economico. Esso riprende la filosofia e la strategia del consolidato "Bed & Best", percorso formativo realizzato per ben 9 edizioni negli anni 2003-2008, ma è stato concepito con una logica innovativa, declinata sia nella metodologia didattica che nelle tematiche affrontate.

Esso, dunque, coniugando tradizione ed innovazione, intende coinvolgere tutti gli operatori del comparto turistico: albergatori, affittacamere, titolari di agriturismi, di campeggi, di case-vacanze, di b&b, di stabilimenti balneari, guide turistiche, ristoratori etc.

Il progetto complessivo prevede la realizzazione di due minimaster modulari di 80 ore ciascuno: "Networking, sostenibilità e nuove tecnologie per lo sviluppo turistico" e "Management turistico e crescita della competitività per le imprese turistiche".

Quest'ultimo partirà a febbraio 2013, ovvero all'indomani della conclusione del primo percorso formativo e, per le tematiche affrontate, va a completare il quadro didattico manageriale destinato al comparto. Il calendario, i temi e i docenti di tale seconda iniziativa formativa, svolta con la collaborazione tecnico/scientifica della Fondazione Campus, sono in corso di progettazione: il minimaster, appena definito nei contenuti e nelle date, sarà a disposizione sul sito web camerale www.lu.camcom.it (sezione "corsi e seminari").

PRESENTAZIONE DEL MINIMASTER NETWORKING, SOSTENIBILITA' E NUOVE TECNOLOGIE PER LO SVILUPPO TURISTICO

Questo Minimaster costituisce, dunque, il primo appuntamento formativo di un più ampio progetto rivolto agli operatori del settore turistico: il corso è stato pensato come uno strumento, pratico ed utile, per arricchire e qualificare il bagaglio professionale e le competenze di quanti vogliono mettersi in gioco per innovare la propria attività e posizionarsi meglio sul mercato dell'offerta turistica.

Attraverso la frequenza delle lezioni, gli operatori potranno accrescere la propria conoscenza degli aspetti che costituiscono elementi di vantaggio per superare la crisi: lo sviluppo del sistema turistico locale, le opportunità per migliorare la comunicazione con il cliente e l'accoglienza, l'innovazione tecnologica, la sostenibilità, la capacità di fare rete e di cogliere le nuove occasioni per il posizionamento competitivo.

Il minimaster ha una durata totale di 80 ore ed è articolato in 5 moduli didattici autoconsistenti, sarà quindi possibile per gli interessati partecipare all'intero corso oppure ai singoli moduli didattici.

Destinatari

Il Minimaster, è rivolto alle strutture ricettive: alberghi, B&B, affittacamere, agriturismi, campeggi, case vacanze; operatori stabilimenti balneari; guide turistiche; ristoratori.

NETWORKING, SOSTENIBILITA' E NUOVE TECNOLOGIE PER LO SVILUPPO TURISTICO

Minimaster modulare per operatori del turismo

Programma e Calendario

Modulo I

La governance del turismo nel territorio lucchese e il sostegno alla crescita del Sistema Turistico Locale per superare la crisi: posizionamento competitivo, strategie di mercato, modelli di business (10 ore)

Venerdì 9 novembre, ore 14:00 - 19:00

Apri i lavori

Massimo Marsili, *Dirigente area promozione e sviluppo per le imprese CCIAA di Lucca*

La metamorfosi del sistema economico lucchese e il ruolo del turismo.

Le scelte in materia di organizzazione e promozione turistica per il supporto agli operatori.

Marta Piacente, *Responsabile servizio promozione e sviluppo per le imprese CCIAA di Lucca*

Il ruolo, le politiche ed i progetti della Camera di Commercio per lo sviluppo turistico del territorio.

Domenico Nevoso, *Consulente marketing territoriale e sviluppo locale*

Lo scenario del mercato turistico ed i suoi cambiamenti strutturali. I punti di forza e di debolezza del territorio lucchese. Il rapporto tra sistema e operatori. Il prodotto turistico e l'evoluzione della domanda.

Sabato 10 novembre, ore 9:00 - 14:00

Domenico Nevoso, *Consulente marketing territoriale e sviluppo locale*

L'organizzazione dell'offerta turistica in relazione ai cambiamenti della domanda.

I flussi turistici nella prospettiva evolutiva e le politiche tariffarie.

Scelte di posizionamento competitivo dell'offerta turistica per stare sul mercato (il sistema locale ed i singoli operatori).

I fattori di aumento della competitività del territorio.

Strategie di mercato, politiche di prezzo, organizzazione dei servizi per gli operatori; la necessità di darsi un modello di business coerente tra offerta di mercato, prezzi, costi ed organizzazione e quale strumento di riferimento per gestire e sviluppare le proprie attività.

Come ripensare i prodotti turistici alla luce dell'attuale contingenza economica. Fare fronte alla modifica del sistema di preferenze dei servizi turistici, la riduzione della durata della vacanza, l'aumento del numero di vacanze di breve durata, la ricerca di nuove forme di turismo.

Modulo II

Nuove strategie di sostenibilità turistica e sistemi di gestione per le strutture ricettive (20 ore)

Venerdì 16 novembre, ore 14:00 - 19:00

Cristina Rapisarda Sassoon, *Global Trends*

SOSTENIBILITÀ E COMPETITIVITÀ DELL'ECONOMIA TURISTICA

Strategie per il turismo eco-sostenibile: il quadro internazionale e gli orientamenti europei.

Andamento del turismo in Regione Toscana: la sostenibilità come leva di competitività.

Gli attori del turismo eco-sostenibile: il ruolo dell'impresa turistica.

Strumenti di gestione eco-sostenibile dell'azienda turistica (quadro generale dei sistemi di certificazione esistenti e buone pratiche): le scelte aziendali nel contesto dei sistemi di offerta della destinazione.

Sabato 17 novembre, ore 9:00 - 14:00 - Laboratorio I

MENU GREEN

Laboratorio pratico di cucina per soddisfare il gusto del turista green. Realizzato da chef attivi nella Provincia di Lucca e capaci di orientare gli operatori della ristorazione verso la scelta degli ingredienti e la creazione di ricette e menu green. Si svolge in un locale attrezzato per la realizzazione delle ricette proposte.

Il laboratorio è supportato anche da competenze di Tecnica Alimentare mirate a chiarire alcuni aspetti fondamentali della ristorazione green (prodotti biologici e biodinamici, lettura e interpretazione delle certificazioni di riferimento).

Il laboratorio è particolarmente adatto per far intravedere ai partecipanti la possibilità di generare una filiera di offerta turistica integrata tra aziende di ristorazione, agricole e del commercio.

Venerdì 23 novembre ore 14:00 - 19:00

L'AZIENDA TURISTICA ECO-SOSTENIBILE

Gabriella Ghigi, *Meeting consultants*

Strategie di eco-sostenibilità per le aziende del settore ricettivo e della ristorazione.

Sistemi di gestione dell'azienda turistica eco-sostenibile e percorsi di certificazione.

Nuove tendenze del turismo congressuale green (buone pratiche e sistemi di certificazione).

Sabato 24 novembre, ore 9:00 - 14:00 - Laboratorio II

GREEN MEETING

Laboratorio pratico per la progettazione di un evento green. Guidato dalla Dott.ssa Gabriella Ghigi che si avvale, per la realizzazione del laboratorio, della collaborazione di operatori del territorio attivi nei settori:

- ricettività
- ristorazione
- comunicazione
- trasporti

Modulo III

Lo sviluppo dell'offerta turistica: comunicazione e accoglienza per una maggiore competitività (10 ore)

Venerdì 30 novembre, ore 14:00 - 19:00

Enrico Fassone, *Esperto di marketing e comunicazione*

ACCOGLIENZA E MARKETING DEI SERVIZI TURISTICI

Il marketing dei servizi turistici e l'orientamento al cliente: chi conosce il turista ... è a metà dell'opera.

L'accoglienza nelle diverse tipologie di strutture turistiche.

L'erogazione del servizio e il "momento della verità":

il primo impatto.

Gestire il contatto diretto con il turista: indagine sui propri livelli di comunicazione efficace.

Stile, comportamento e linguaggio: come capire il cliente, come dare le informazioni.

Stile e comportamento nella comunicazione telefonica:

le tecniche di vendita applicate al rapporto telefonico.

Caro cliente ti scrivo: come scrivere mail efficaci.

La gestione dei momenti di criticità e il trattamento del reclamo

Sabato 01 dicembre, ore 9:00 - 14:00 - Laboratorio I

Enrico Fassone, *Esperto di marketing e comunicazione*

COME RENDERE PIU' APPETIBILE L'ACCOGLIENZA E IL VALORE/PRODOTTO TURISTICO

Come rendere unico il proprio servizio: la unique selling proposition.

Come si crea e si mantiene un'immagine positiva.

Gli elementi principali dell'immagine coordinata: quello che non cambia nell'era digitale.

Creare e scegliere il marchio: analisi e strumenti.

Creare una brochure di impatto, listino prezzi, carta intestata.

Le strategie di comunicazione: dalla comunicazione istituzionale alla comunicazione di prodotto e di marca.

La pubblicità e il marketing diretto: vantaggi e svantaggi.

Le strategie media: stampa quotidiana e periodica, pubblicità esterna, web.

Modulo IV

Il turismo e le opportunità offerte dalle nuove tecnologie (30 ore)

Venerdì 14 dicembre, ore 14:00 - 19:00

Lapo Baglini, *Esperto comunicazione pubblicitaria e marketing*

L'EVOLUZIONE DEL MARKETING TURISTICO ATTRAVERSO LE NUOVE TECNOLOGIE

Marketing turistico e new media. Engagement ed evoluzione: dal marketing 1.0 al marketing 3.0, le strategie e gli strumenti, le sfide e le opportunità. Dal CRM al CEM (dal Customer Relationship Management al Customer Experience Management). Il vantaggio competitivo e la creazione di una strategia di differenziazione ai tempi del web potenziato. L'integrazione tra promozione e comunicazione offline e online.

Sabato 15 dicembre, ore 9:00 - 14:00

Stefania Ciani, *Esperta digital communication e web marketing*

SVILUPPARE UN PIANO DI WEB MARKETING E COMUNICAZIONE ON LINE

Obiettivi, analisi concorrenza, target strategie, tempi, risultati. Progettare siti e blog efficaci per le attività turistiche: una panoramica sulle principali piattaforme open-source per l'online publishing. Scrivere per il web: Content Marketing e SEO (principi di Search Engine Optimization). L'E-mail marketing: principi, logiche, strumenti. Digital PR: come cambiano le PR online, strategie e strumenti per sviluppare un piano di comunicazione.

Venerdì 11 gennaio, ore 14:00 - 19:00

Stefania Ciani, *Esperta digital communication e web marketing*

SOCIAL MEDIA STRATEGY

Come utilizzare i social network più importanti per il settore

turistico: Facebook, Twitter, Youtube, Flickr etc... e relativi case study esemplificativi. Contenuti, gestione delle community e coinvolgimento. Misurare le attività sociali, determinare il ROI e gestire la reputazione online. Gli strumenti a disposizione per coordinare una social media strategy.

Sabato 12 gennaio, ore 9:00 - 14:00

Stefania Ciani, *Esperta digital communication e web marketing*

APP E GEOLOCALIZZAZIONE

Mobile Marketing per il settore turistico.
Le opportunità della geolocalizzazione.
Le applicazioni per il Turismo: case study. Integrare il mobile nella propria strategia di marketing

Venerdì 18 gennaio, ore 14:00 - 19:00

Gaetano Torrisi, *Docente comunicazione d'impresa e marketing presso il corso di Laurea Magistrale in Comunicazione persuasiva e nuovi media, Università degli studi di Siena*

ADVERTISING ONLINE E ANALYTICS

Gli strumenti a disposizione per il turismo.
Google Adwords e come si imposta una campagna di keyword adv. Altre opportunità di visibilità.
Google Analytics ed altri strumenti per la misurazione e segmentazione dei pubblici digitali.
L'attività di monitoraggio: saper interpretare i dati di traffico su diverse piattaforme.

Sabato 19 gennaio, ore 9:00 - 14:00

Massimo Berti, *Trainer alberghiero*

PIATTAFORME DI E-COMMERCE E SITI DI BOOKING PER IL TURISMO

La vendita online. Le fasi di progettazione e sviluppo di un e-commerce.
Siti di booking online: case study rappresentativi.
Le strategie di mercato e l'organizzazione dell'offerta.
La valutazione dei revenue e della redditività.

Modulo V

Fare rete sul territorio: lo strumento delle reti di impresa per integrare e sviluppare l'offerta di servizi tra operatori turistici del territorio (10 ore)

Venerdì 25 gennaio, ore 14:00 - 19:00

Domenico Nevoso, *Consulente marketing territoriale e sviluppo locale*

LO STRUMENTO DELLA "RETE DI IMPRESE" PER GLI OPERATORI TURISTICI: OPPORTUNITA' E VANTAGGI DI SVILUPPO PER ESSERE PIU' COMPETITIVI SUI MERCATI

I presupposti per costruire una Rete di imprese tra imprenditori: l'importanza del progetto di sviluppo.

Il percorso di lavoro per arrivare al Contratto di Rete tra imprenditori.

I supporti che mette a disposizione il sistema pubblico (Regione e Camera di Commercio) per facilitare la costituzione di Reti di Imprese.

Le Reti di imprese nell'ambito dell'offerta turistica: peculiarità ed opportunità.

Possibilità e confronto tra gli operatori turistici locali sulla fattibilità di promuovere reti di impresa nel territorio.

Sabato 26 gennaio, ore 9:00 - 14:00

Marco Tupponi, *Avvocato esperto di reti nel settore turistico*

La definizione di Rete di imprese. Le differenze tra Rete di imprese e altre forme aggregative tra imprese (ATI, consorzi, ecc.) - I campi di applicazione del contratto di rete.

Le possibili finalità del contratto di rete.

L'architettura del contratto di rete. I contenuti obbligatori e facoltativi - Gli organi e la governance del contratto di rete - I vantaggi del contratto di rete.

Analisi di casi di studio e simulazione della costituzione di una rete tra le imprese lucchesi del settore: il caso della rete di imprese della marina di levante.

INFORMAZIONI GENERALI

QUOTA DI ISCRIZIONE

(LA QUOTA E' DA CONSIDERARSI IVA INCLUSA)

La quota di iscrizione è di € 50,00 (IVA inclusa) e comprende:

- spese di segreteria e iscrizione per l'intero minimaster e/o i singoli moduli
- accesso gratuito al primo modulo del minimaster
- materiale didattico, di cancelleria e attestato di partecipazione

COSTO

(TUTTE LE QUOTE SONO DA CONSIDERARSI IVA INCLUSA E AD ESSE DEVE ESSERE AGGIUNTA LA QUOTA DI ISCRIZIONE)

Percorso completo di 80 ore: costo €330,00

Iscrizione ai singoli moduli:

Modulo n. 2 (20 ore) costo € 100,00

Modulo n. 3 (10 ore) costo € 50,00

Modulo n. 4 (30 ore) costo € 150,00

Modulo n. 5 (10 ore) costo € 50,00

MODALITA' DI ISCRIZIONE E PAGAMENTO

La richiesta di iscrizione dovrà pervenire alla Camera di Commercio di Lucca redatta su apposito modulo allegato al presente programma a mezzo fax al numero 199.99.82 o mediante iscrizione on-line sul sito camerale www.lu.camcom.it alla voce corsi e seminari.

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento della scheda di adesione, nel caso in cui il numero delle richieste superi il numero dei posti disponibili si procederà all'accoglimento delle domande sulla base dell'ordine cronologico di arrivo.

Il pagamento della quota, a cui è subordinata la partecipazione ai corsi, dovrà essere effettuata dopo la comunicazione di ammissione da parte delle segreteria organizzativa ed entro il giorno precedente l'inizio dei corsi con le seguenti modalità:

- Assegno circolare intestato alla Camera di Commercio di Lucca, Corte Campana 10, 55100 Lucca, da consegnare all'Ufficio Sviluppo imprenditoriale.
- Contanti o bancomat presso l'Ufficio Sviluppo imprenditoriale.
- Bonifico Bancario da effettuarsi presso Monte dei Paschi di Siena, P.zza Bernardini Lucca Codice IBAN IT94M0103013700000002863586

Seguirà l'emissione della fattura.

A coloro che partecipano al 70% delle ore sarà rilasciato attestato di frequenza.

Per esigenze didattiche saranno ammessi al massimo 20 partecipanti.

SCHEDA DI ADESIONE

NETWORKING; SOSTENIBILITA' E NUOVE TECNOLOGIE PER LO SVILUPPO TURISTICO

Minimaster per operatori del turismo

9 Novembre 2012 - 26 Gennaio 2013

Nome e Cognome _____

Codice fiscale _____

Azienda _____

Codice fiscale _____

P. IVA _____

Indirizzo _____

Cap _____ Città _____ Provincia _____

Tel _____

Fax _____

Email _____

- ☐ Adesione al/i modulo/i n.
- ☐ Adesione all'intero percorso formativo

Informativa ai sensi dell'art. 13 d.lgs. 196/03 – Codice in materia di protezione dei dati personali. I dati richiesti vengono raccolti in forma automatizzata e utilizzati per lo svolgimento dell'iniziativa in oggetto; il conferimento dei dati è obbligatorio per partecipare alla stessa, pertanto l'eventuale rifiuto di rispondere comporta l'automatica esclusione dall'iniziativa. Il titolare del trattamento è la C.C.I.A.A. – Lucca – Corte Campana, 10. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione. In ogni momento l'interessato potrà esercitare, nei confronti del titolare del trattamento, i diritti di cui all'art. 7 D.lgs. 196/2003. Ad integrazione dell'informativa di cui sopra, acquisita ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 196/2003: io sottoscritto/a, riguardo all'inserimento dei dati raccolti in un archivio utilizzato per l'invio, attraverso newsletter e con messaggi di posta elettronica, di offerte e materiale promozionale e formativo vario della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura di Lucca:

☐ do il consenso ☐ nego il consenso

Nome e Cognome _____

Data _____ Firma _____

La presente scheda dovrà essere inviata entro il **6 novembre 2012** alla Camera di Commercio di Lucca a mezzo fax al n. 0583/199.99.82 Iscrizione on-line sul sito www.lu.camcom.it alla voce corsi e seminari. Nel caso di iscrizione a singoli moduli la scheda dovrà essere inviata 2 giorni prima dell'inizio del modulo di interesse.

Per ulteriori informazioni:

Camera di Commercio di Lucca

Ufficio Sviluppo Imprenditoriale

Tel. 0583.976.636/673

sviluppo.imprenditoriale@lu.camcom.it

www.lu.camcom.it



1182

**Camera di Commercio
Lucca**



**PROMO P.A.
FONDAZIONE**
RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

**Camera di Commercio di Lucca
Ufficio Sviluppo Imprenditoriale**

T +39 0583 976 636/673

F +39 0583 199 99 82

sviluppo.imprenditoriale@lu.camcom.it

www.lu.camcom.it