

MAGAZINE

Il Veneto: la nostra perla

Uno strumento di
aggiornamento per
chi opera nel settore

Periodico di informazione
a cura dell'Unione Regionale
Albergatori del Veneto





MASSIMILIANO SCHIAVON

Buona

estate

Bentornata, estate. Si è aperta la nuova stagione e gli hotel del Veneto, oltre 3mila, tornano ad accogliere i loro ospiti. Mare, montagna, città d'arte, colline, borghi e laghi: la nostra regione offre una miriade di bellezze che dovunque rendono unico il soggiorno. A noi il compito di fare in modo che sia proprio così. La pandemia da Covid finalmente è alle spalle.

La ripresa del turismo, italiano e straniero, ci pone davanti alla sfida che ogni anno si rinnova, di offrire i migliori servizi, nel migliore dei modi. **Il turismo, con 72 milioni di presenze, fa del Veneto la prima regione in ambito europeo ed è colonna portante della nostra economia.** Può confermarsi un'eccellenza di questa regione a patto che tutti gli attori facciano, e bene, la loro parte. Gli alberghi, nelle varie destinazioni turistiche, sono il biglietto da visita del nostro territorio. **E la qualità dell'offerta è da sempre il nostro valore aggiunto.** Il mio augurio di buon lavoro agli operatori, al personale e ai collaboratori, è di un impegno che ogni giorno compartecipi al benessere di ogni ospite, di tutti gli ospiti. È in questo senso che spero sia davvero, per tutti, una buona estate.

Ospitalità alberghiera

& comunità energetiche

Federalberghi Veneto è stata chiamata a partecipare alla seconda edizione di *“2050 – Forum nazionale sull’energia e sulla sostenibilità”* il cui obiettivo era riaccendere i riflettori sulle **strategie e azioni necessarie per raggiungere il traguardo delle zero emissioni**. Una tre giorni in cui esponenti delle istituzioni, imprese, accademici, professionisti e associazioni di categoria si sono confrontati su temi cruciali quali lo stato di attuazione e le criticità del PNRR, l’impatto delle politiche europee ed italiane sulla crisi energetica e sugli obiettivi di transizione energetica, la sostenibilità nelle città, nella mobilità e nelle imprese, i nuovi trend e il futuro dei mercati energetici. Il nostro contributo è servito ad evidenziare i vantaggi che possono rappresentare le **CER** per il settore turismo ovvero un’opportunità contro i rincari energetici che hanno messo in ginocchio tutte le aziende: una situazione di emergenza destinata, purtroppo, a non esaurirsi nel breve periodo. Per questo vi è la necessità stringente di velocizzare la **transizione alle rinnovabili** diffondendo reti energetiche sostenibili anche attraverso incentivi regionali – messi a disposizione dal PNRR – e investimenti delle stesse aziende su tecnologie verdi. Il *“matrimonio”* comunità

energetica e valorizzazione turistica si può e si deve fare! Perché scegliere di far parte di una di comunità energetica rinnovabile, oltre al risparmio sui costi energetici, offre vantaggi, sia di tipo economico, sia ambientale che sociale. **Le comunità energetiche sono, in tutti i sensi, un valore aggiunto per i territori**. Per noi, sistema Federalberghi Veneto, essere parte attiva di questo progetto significa fare un passo in avanti nella strada per la sostenibilità ma soprattutto nell’ *“educazione imprenditoriale”*. In conclusione, velocizzare la transizione verso le energie rinnovabili richiede un impegno da parte di tutti i soggetti coinvolti: dal Governo, alle amministrazioni regionali, alle aziende – nel nostro caso del turismo – che in primis sono chiamate a fare sistema ed economia di scala tra loro. **Con l’obiettivo di creare un brand identity territoriale “green”**.

Marco Gottardo



TURISMO VENETO

Bibione *Destination4all*

Adam
o
Zec
chin
el

Nel 2018, con la collaborazione di **Village For All**, Bibione ha avviato un progetto inedito a livello nazionale che le ha permesso di ottenere il **primato italiano di destinazione turistica accessibile**. Il percorso ha avuto inizio con la **mappatura** dell'intero sistema turistico di Bibione e la valutazione complessiva dei punti di forza e di debolezza sul piano dell'**accessibilità**.

Il rapido successo dell'iniziativa nasce dal lavoro condiviso dell'intera località, che ha partecipato attivamente a ogni fase del progetto, coinvolgendo: Istituzioni, Operatori turistici, Personale a contatto con gli ospiti, Personale impiegato nel settore dei servizi e dell'intrattenimento, Partner della comunicazione, Tecnici per la ristrutturazione. Insieme a Village For All, Bibione ha dato vita a un programma di **formazione personalizzato sulla località e sulla professionalità delle singole figure coinvolte**, permettendo di affrontare diversi aspetti relativi all'accoglienza. Elemento caratterizzante del progetto è lo sviluppo dell'inclusione. A Bibione, l'accessibilità si estende ugualmente all'intera filiera turistica, evitando la creazione di specifiche aree dedicate alle persone con disabilità.

L'IMPEGNO DI BIBIONE PER UNA PIENA ACCESSIBILITÀ SI RINNOVA DI ANNO IN ANNO E PER IL PROSSIMO FUTURO PUNTA A RAGGIUNGERE: AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA TURISTICA INCLUSIVA; GESTIONE DELLE MANIFESTAZIONI TRAMITE UNA CORSIA RIVOLTA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ; FRUIZIONE INCLUSIVA DELL'INTERA OFFERTA ESPERIENZIALE DELLA LOCALITÀ, CON UN'ATTENZIONE PARTICOLARE ALLE ATTIVITÀ SPORTIVE.



Fidimpresa

con Chiara Bortolussi

Incontriamo oggi Chiara Bortolussi responsabile della filiale di Portogruaro di Fidimpresa e che ha giurisdizione operativa sul Veneto orientale e pertanto le spiagge di Bibione e Caorle.

Il Confidi opera ormai da oltre 40 anni con le imprese turistiche della zona ed ha maturato una grande tradizione di consulenza con gli operatori che si appoggiano a noi tramite le due associazioni albergatori di riferimento **ABA di Bibione** e **ACA di Caorle**. Abbiamo sempre indirizzato i nostri alberghi verso le migliori operazioni finanziarie tempo per tempo disponibili e anche ad interventi di finanza strutturata ed innovativa come i **Min bond**. Ritengo opportuno ricordare che con l'apertura della stagione estiva, anche le aziende del comparto turistico veneto possono contare su una nuova opportunità di finanziamento agevolato che può essere richiesta anche attraverso il nostro personale specializzato sul comparto Bandi ed agevolazioni. Gli operatori del settore hanno accolto favorevolmente la DRG

n° 406 del 7 aprile 2023, relativa al bando finanziato con il PR Veneto FESR 2021/2027. Sin dai primi incontri che abbiamo effettuato a Bibione è emersa la volontà degli albergatori di cogliere le opportunità che vengono offerte per rendere, ancora una volta, le proprie strutture adatte alle esigenze della clientela sempre più attenta alla **sostenibilità** e alla **biodiversità**. Infatti, il bando, che con l'azione 1.3.8. promuove la rigenerazione e innovazione delle imprese, ha la finalità di favorire la piena accessibilità delle strutture ricettive accompagnandole verso una **transizione ecologica e digitale**. Sono così possibili interventi di riduzione dell'impatto ambientale e del consumo di risorse (energia/acqua) per utilizzo di fonti energetiche alternative (es. colonnine per ricarica elettrica di e-bike, ciclomotori e automobili...); interventi per l'innovazione digitale che prevedono strumenti tecnologici per la gestione e il coordinamento dei processi aziendali (aggiornamento del sito web della struttura alle principali lingue degli ospiti...). Gli interventi saranno volti anche a garantire la piena accessibilità delle strutture ricettive per le persone con disabilità (realizzazione di video per la comunicazione agli ospiti con la lingua dei segni...)

Ricordo infine che i vari progetti finanziabili, potranno essere presentati fino alle ore 17.00 del 11 luglio 2023 e rendicontati entro il 19/12/2024, dovranno essere pensati in un'ottica generale in cui il rispetto e la tutela della biodiversità saranno l'elemento determinante per rendere le strutture attrattive e quindi competitive.



Roberto Stagnetti

Il valore dello stupore

Dietro ogni Cliente c'è una Persona che ha un cervello, ma soprattutto un cuore, un meraviglioso, fantastico agglomerato di sensazioni che gli consente di esternare a tutti la propria gioia oppure di emettere giudizi, recensioni negative, complaints. **Come possiamo sperare di farci scegliere, e di farci ricordare e ben volere, se non puntiamo al cuore, alle emozioni del nostro Cliente?**

Se ci occupiamo di turismo, ma ciò dovrebbe valere per qualsiasi altra categoria merceologica, non possiamo prescindere dall'analisi emozionale del nostro cliente, sia esso prospect o già acquisito. Oggi più che mai il **"profiling"** della nostra Clientela non deve, quindi, solo basarsi sulle tradizionali variabili socio demografiche (età, sesso, cultura, provenienza geografica, capacità di spesa, propensione alla spesa ecc) ma deve necessariamente essere anche un **"profiling emotivo"**.

Questo è assolutamente chiaro, ormai da anni, per chi si occupa di luxury, ma è un processo psicologico-comportamentale che sta progressivamente interessando anche i consumi di fascia media. Finora siamo stati tutti impegnati a cercare di classificare la clientela come appartenenti a "clusters" ossia come raggruppamenti omogenei di clienti (le "Buyer Personas" come dicono i guru oltreoceano) verso i quali indirizzare

i nostri sforzi in termini di marketing e comunicazione. In parole povere abbiamo tentato di uniformare quanto più possibile la nostra offerta (in termini di proposte food / stile delle camere / entertainment) per quello specifico target. Oggi la iper-competizione impostaci da internet e dalle varie piattaforme ci impone di **"essere scelti"**, di avere degli elementi qualificanti che ci distinguono dai competitors e che siano in grado di colpire, di affascinare e di trattenere a noi la Clientela. **In questo, gioca un ruolo basilare, determinante, il fattore Wow!**

Lo stupore, la meraviglia, il "diverso dal solito" è in grado di superare le barriere della clusterizzazione e di poter offrire a tutti i segmenti di mercato una emozione vera, autentica e memorabile. Il passaporto per essere scelti di nuovo o perché se ne parli e se ne parli bene. **Il mio suggerimento è di cercare nella vostra offerta quello che è realmente in grado di stimolare stupore, di "smuovere emozioni"**.

La standardizzazione, l'omologazione del Cliente è il miglior viatico per perderlo. D'altronde, quando siamo noi stessi in viaggio, non pretendiamo sempre di essere una piccola star? Cerchiamo nei nostri hotels quello che ci distingue veramente, tiriamolo a lucido e facciamo dire Wow ai nostri clienti!



Roberto Stagnetti

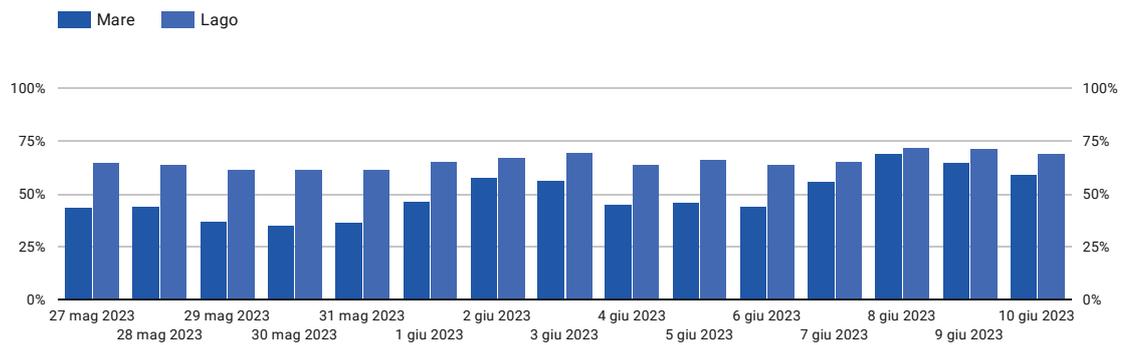
CEO di **TheWowFactor**

Tour Operator esperienziale e Agenzia di organizzazione Eventi Corporate ed al Pubblico

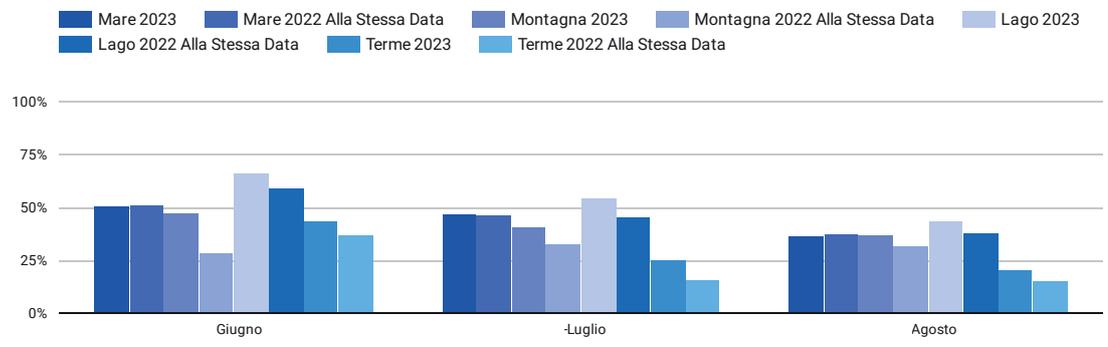
www.thewowfactor.it

www.thewowfactor.events

OCCUPAZIONE ACQUISITA LAGO E MARE AL 16 MAGGIO PER LE FESTIVITÀ TEDESCHESCHE



OCCUPAZIONE ACQUISITA ESTATE 2023 AL 16 MAGGIO PER CLUSTER DI DESTINAZIONE



Occupazione Acquisita Lago e Mare al 16 Maggio per le Festività Tedesche

Dall'analisi realizzata ad hoc in data 16 maggio 2023, possiamo notare che l'occupazione per le Festività Tedesche sia già ben formata per il Lago mentre sia in piena formazione per quanto riguarda il Mare. Il tasso di occupazione sul Lago è più alto e lineare, con % di occupazione sempre sopra al 60% e, talvolta, anche sopra al 70%. Per quanto riguarda il Mare, invece, si registrano picchi di occupazione più marcati in concomitanza dei weekend, soprattutto quello dell'8-9 giugno.

60%

OCCUPAZIONE LAGO FESTIVITÀ TEDESCHESCHE

Occupazione Acquisita Stagione Estiva 2023 al 16 Maggio per Cluster di Destinazione

Sempre dall'analisi realizzata in data 16 maggio 2023 sulle strutture dei diversi cluster, possiamo notare come l'occupazione per la prossima stagione estiva sia in piena formazione. Per tutti i cluster, ad eccezione del Mare, registriamo un aumento del tasso di occupazione per Giugno, Luglio e Agosto rispetto alla stessa data 2022. Per le strutture della costa, invece, registriamo un tasso di occupazione in linea con quello alla stessa data 2022, con mensilità in leggero aumento (Luglio) e mesi in leggero calo (Giugno e Agosto).

PARTNER

Federalberghi Veneto

NEXIDIA

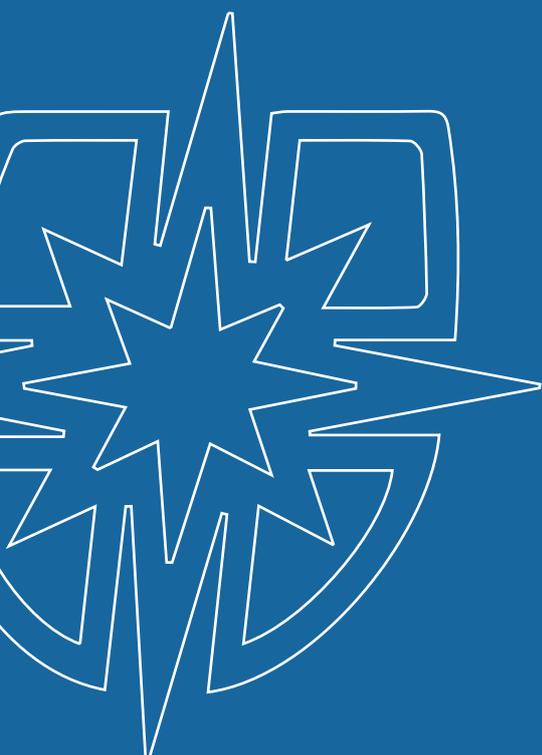
— comunicazione | web | design



FIDI
IMPRESA & TURISMO
VENETO

BONFANTE
BUILDS IDEAS

HBenchmark
Hospitality Data Intelligence



FEDERALBERGHI VENETO

Unione Regionale Albergatori del Veneto

via Don Federico Tosatto, 59
30174 / Venezia-Mestre (VE)

telefono: +39 041 974830 r.a.

fax: +39 041 982897

e-mail generale:

info@federalberghiveneto.it

pec: protocollo@pec.federalberghiveneto.it

federalberghiveneto.it

e-mail segreteria:

segreteria@federalberghiveneto.it

e-mail amministrazione:

amministrazione@federalberghiveneto.it

e-mail ufficio comunicazione:

comunicazione@federalberghiveneto.it

addetto stampa: Alvisè Sperandio cel. +39 329 425 4679