

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



LE CARATTERISTICHE PECULIARI DEL PRODOTTO TURISTICO

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

Le "materie prime" si possono predisporre ma:

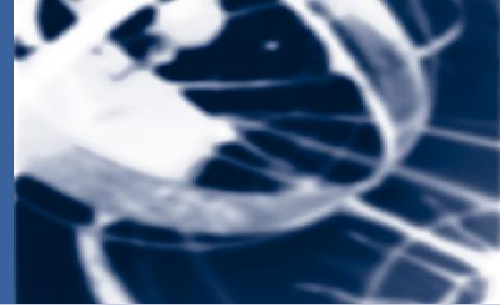
1. LA PRODUZIONE AVVIENE NEL MOMENTO STESSO DEL CONSUMO

Un aereo da 150 posti che alla partenza ha imbarcato 100 pax, quante unità di mobilità avrà prodotto?

Ne ha predisposte 150, ma ne ha prodotte solo 100

non c'è produzione se non c'è consumo

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO

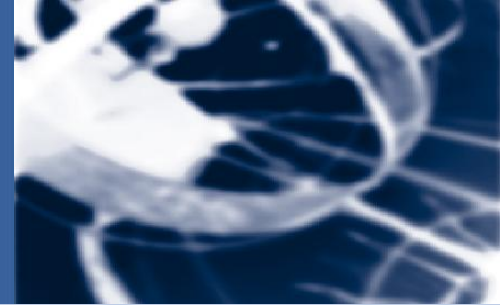


► **Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"**

Se non c'è produzione senza consumo, chi opera il controllo di qualità finale?

**E' IL CLIENTE CHE OPERA IL
CONTROLLO QUALITA' FINALE**

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

Le "materie prime" si possono predisporre ma:

1. LA PRODUZIONE AVVIENE NEL MOMENTO STESSO DEL CONSUMO
2. E' IL CLIENTE CHE OPERA IL CONTROLLO QUALITA' FINALE

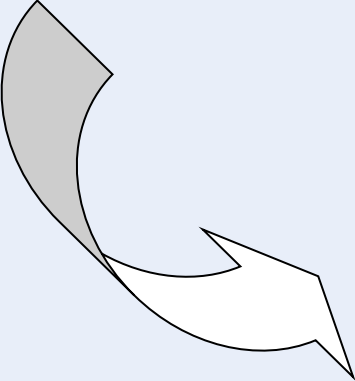
Proprio a causa della caratteristica 1, non è possibile inserire tra produzione e consumo un controllo di qualità finale

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

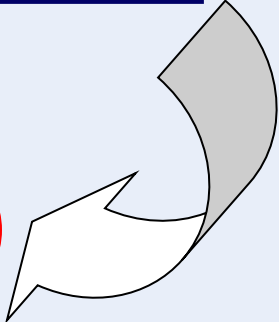
Una diversa metodologia di fruizione di un bene/servizio può portare a diverse metodologie di produzione dello stesso



Le caratteristiche particolari del prodotto turistico obbligano la filiera ad organizzarsi conseguentemente per raggiungere la qualità desiderata

Importanza di:

- Programmazione
- Organizzazione
- Qualità dei componenti



I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



► **Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"**

**QUANTI SONO I RESPONSABILI
DELLA QUALITA'?**

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico "

Fase	Caratteristica qualitativa	Responsabile
Scelta	Costo	Aerolinea, T/O, Hotel, Agenzia di Viaggi
	Rispondenza al "sogno"	Agenzia di Viaggi
Volo	Puntualità partenza	Società aeroportuale
		Società petrolifera
	Servizio di bordo	VVFF
		Gestore del Traffico aereo
Puntualità arrivo	Aerolinea	
	Gestore del Traffico aereo	
Tempo di Ritiro Bagagli	Società aeroportuale	
Aeroporto - città	Reperimento, qualità e tariffe taxi	Comune
Sistemazione alberghiera	Corrispondenza all'aspettativa	Agenzia di Viaggi
		CCIA, EPT
Fruibilità della città	Mezzi di trasporto	Comune
	Orari e fruibilità dei musei	Comune
		Ministero dell'Industria
	Pulizia della città	Comune
	Sicurezza	Comune
Ministero Interni		
Disponibilità informazioni	Comune	
	EPT	

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



► **Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"**

**QUANTI SONO I RESPONSABILI
DELLA QUALITA'?**


**....SONO TANTI E CON
CARATTERISTICHE, NECESSITA' ED
APPROCCI DIVERSI**



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

Il Prodotto Turismo è trasversale e coinvolge un insieme di:

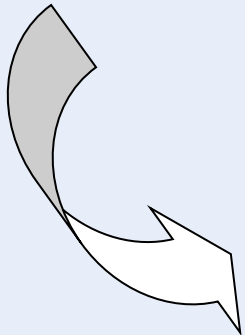
- ✓ **Potenzialità territoriali**
- ✓ **Infrastrutture pubbliche**
- ✓ **Attività imprenditoriali**



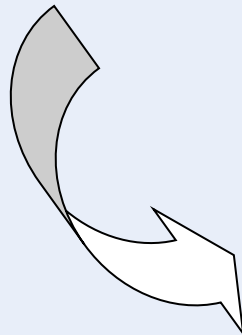
**Che insieme "creano" una DESTINAZIONE
che deve sempre più coinvolgere il
CLIENTE**

Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

Coinvolgere il Cliente



Conoscere il Cliente



Capire come decide



▶ **Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente**

Per capire come decide, occorre avere un

**FORTE COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL
CLIENTE**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

Le "materie prime" si possono predisporre ma:

1. LA PRODUZIONE AVVIENE NEL MOMENTO STESSO DEL CONSUMO
2. E' IL CLIENTE CHE OPERA IL CONTROLLO QUALITA' FINALE
3. FORTE COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► **Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente**

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE:

Il "piacere" del viaggio non risieda solamente nel momento della fruizione del prodotto di turismo...

...ma in tutte le fasi del processo mentale del viaggiatore:

- ✓ **La definizione del proprio sogno**
- ✓ **L'anticipazione**
- ✓ **L'esperienza**
- ✓ **Il ricordo**

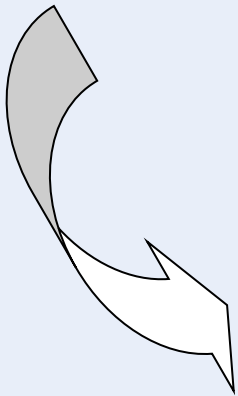
I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



► **Caratteristiche peculiari del "Prodotto Turistico": il cliente**

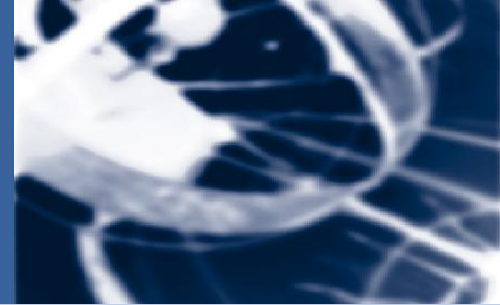
COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE:

La fase finale del "ricordo" è quella che fa nascere lo stimolo o il freno per successive esperienze



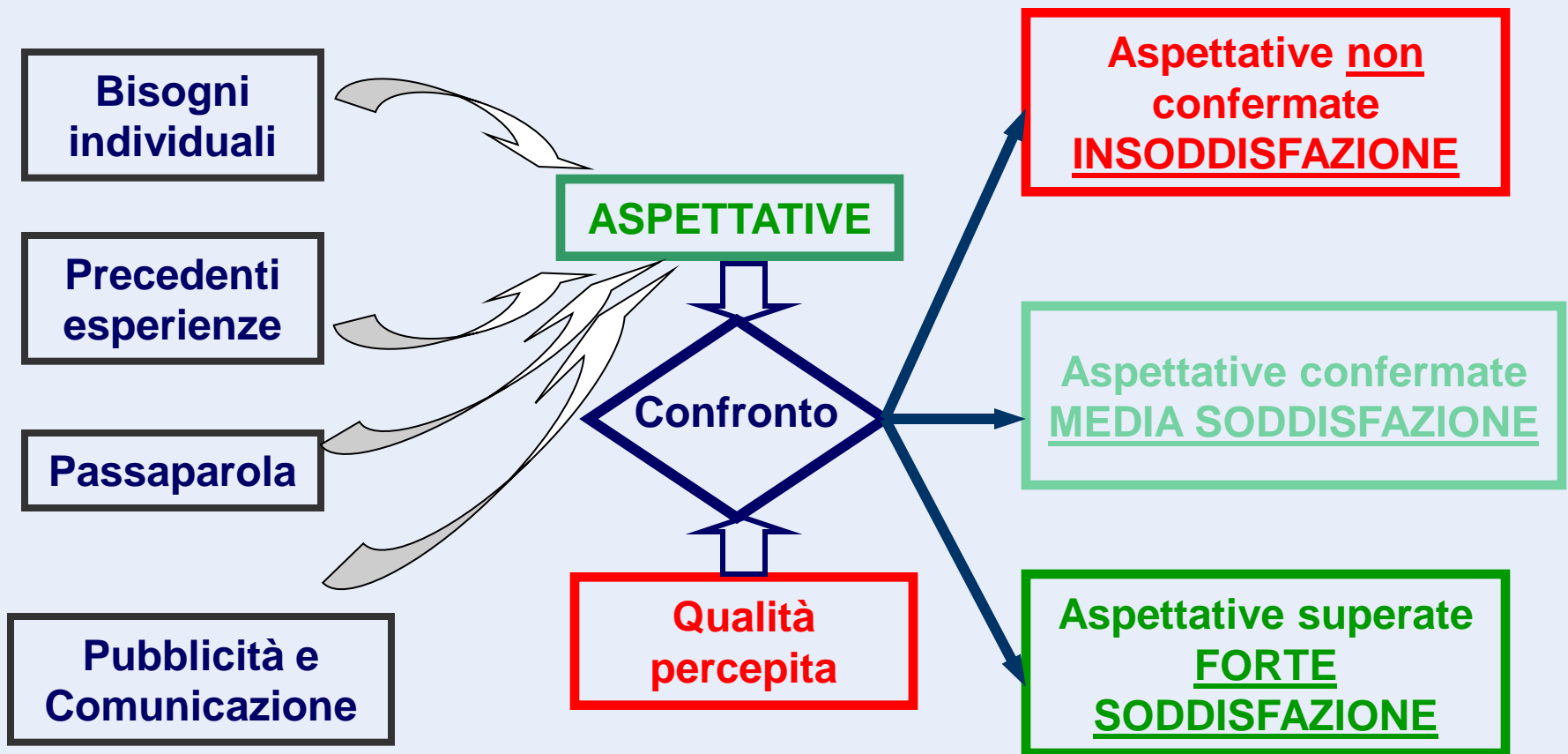
Il livello di Customer Satisfaction generato è il principale indicatore della performance di una impresa di turismo e della sua capacità di prolungare nel tempo la propria redditività

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO

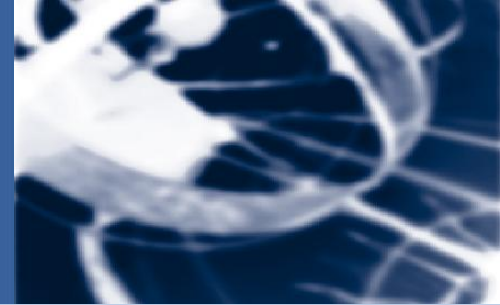


Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE:



I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE:



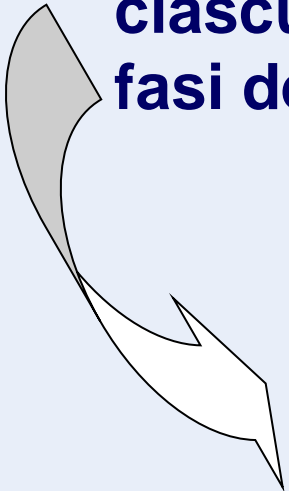
I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



► Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE:

il cliente potrà dare giudizi di valore nei confronti di ciascuno dei soggetti o oggetti che caratterizzano le fasi della filiera



Ma la sua soddisfazione deriverà da una percezione di sintesi in merito al grado di allineamento della qualità sperimentata nel suo complesso, rispetto alle proprie aspettative ed ai propri desideri

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



► Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE

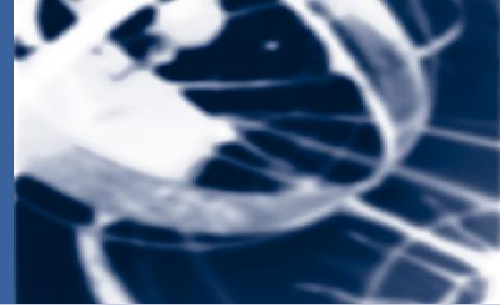
La buona riuscita di un prodotto turistico deriva dalla corrispondenza tra le aspettative e la realtà sperimentata

La richiesta del cliente/turista è:

MAKE MY DREAM COMES TRUE

ed è questo il vero prodotto: rendere reale il sogno

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



► Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE

Dalla soluzione dell'equazione:

ASPETTATIVA = ESPERIENZA APPAGANTE

Nasce la "FIDELITY", siamo fedeli a chi:

CAPISCE E RENDE REALI I NOSTRI DESIDERI

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



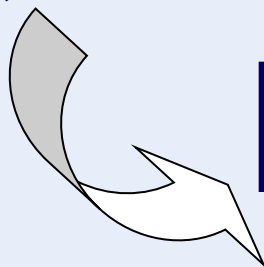
Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

Abbiamo detto ESPERIENZA APPAGANTE:

Perchè, oggi, il "consumatore evoluto" investe i propri soldi ed il proprio tempo, non tanto per acquistare un bene od un servizio, quanto per:

- ✓ Farsi coinvolgere a livello personale
- ✓ Poter trascorrere del tempo a gustarsi una serie di eventi messi in scena da un'impresa

cerca, cioè una:



ESPERIENZA

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



► Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

L'impresa deve rispondere al **Consumatore Evoluto**
che non si chiede più:

"Cosa potrei acquistare che ancora non possiedo?"

Ma:

"Cosa potrei provare che ancora non ho sperimentato?"

I SISTEMI DI DISTRIBUZIONE DEL TURISMO



► **Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente**

**Ecco, quindi, che diventa basilare la conoscenza del
Cliente Obiettivo attraverso la comprensione :**

- ✓ **Dei suoi desideri**
- ✓ **Del suo processo di acquisto**