

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



LE CARATTERISTICHE PECULIARI DEL PRODOTTO TURISTICO

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

Le "materie prime" si possono predisporre ma:

**LA PRODUZIONE AVVIENE NEL MOMENTO STESSO
DEL CONSUMO**

Se non c'è consumo non c'è produzione

Se un albergo di 50 stanze vende 40 stanze, quanti pernotti ha prodotto quel giorno?

Ne ha predisposti 50, ma ne ha prodotti solo 40

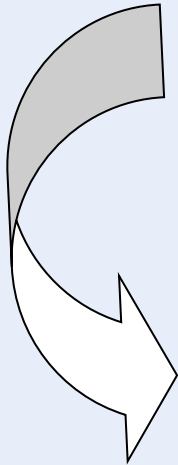
LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

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

E' IL CLIENTE CHE OPERA IL CONTROLLO QUALITA' FINALE



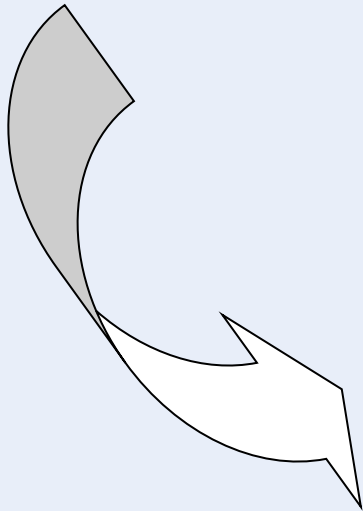
Programmazione
Importanza di: Organizzazione
Qualità dei componenti

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI 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

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



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

**QUANTI SONO I RESPONSABILI
DELLA QUALITA?**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI 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
		VVFF
	Gestore del Traffico aereo	
	Aerolinea	
Servizio di bordo	Aerolinea	
Puntualità arrivo	Aerolinea	
Tempo di Ritiro Bagagli	Gestore del Traffico aereo	
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	

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



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

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

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

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

Il Prodotto Turismo è trasversale e coinvolge un insieme di:

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



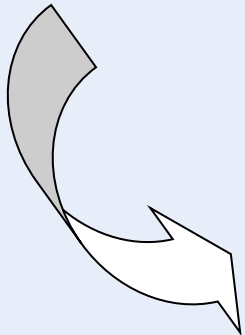
**Che insieme "creano" una DESTINAZIONE
che deve sempre più coinvolgere il
CLIENTE**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO

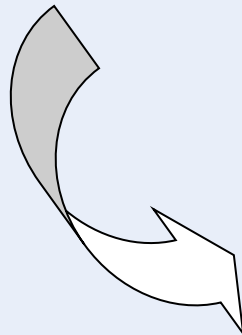


Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico"

Coinvolgere il Cliente



Conoscere il Cliente



Capire come decide

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

Per capire come decide, occorre avere un forte

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE

Il "piacere" del viaggio non risiede 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

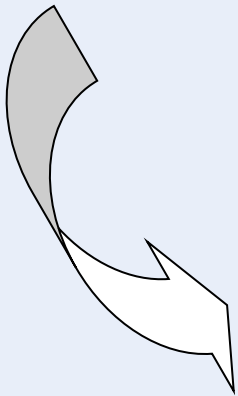
LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► **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



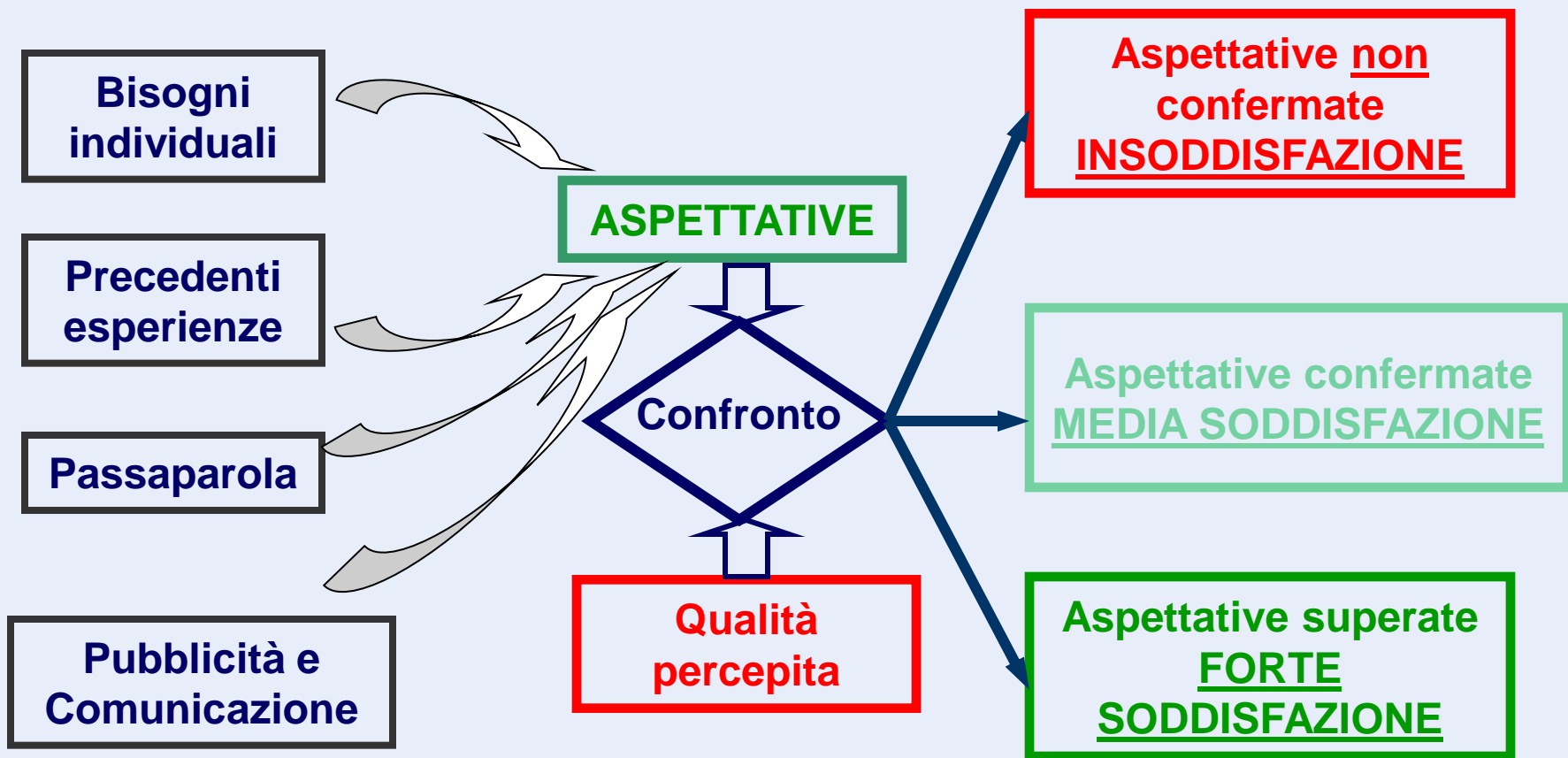
Il livello di Customer Satisfaction generato è il principale indicatore della performance di una impresa di turismo e della sua capacità di prolungare nel tempo la propria redditività

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE:



LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

COLLEGAMENTO ALLA PSICOLOGIA DEL CLIENTE:



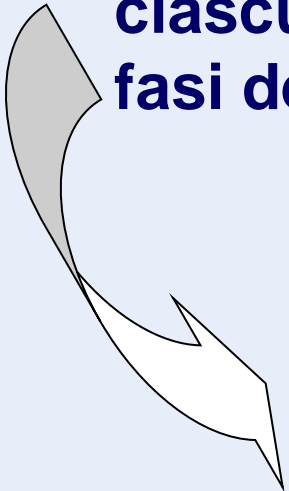
LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► 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

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI 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

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI 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

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



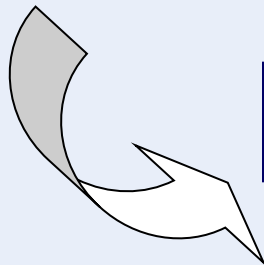
Caratteristiche peculiari del " Prodotto Turistico": il cliente

Abbiamo detto ESPERIENZA APPAGANTE:

Ora, 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

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI 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?"

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI 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**