



Bed & Breakfast

L'ospitalità familiare e la valorizzazione del territorio

Qualità e sinergia con l'offerta ricettiva professionale

25 Ottobre 2008

Contributi e coinvolgimenti istituzionali ai progetti di qualità



*Ospitalità nelle case
in Friuli Venezia Giulia*

Temi affrontati

- **Linee guida per la politica turistica**
- **Il Trentino turistico**
- **La normativa: LP 7/ 2002 sulla ricettività e LP 8/2002 riforma ApT e creazione Trentino SpA**
- **Il ruolo del pubblico: incubatore e laboratorio di buone pratiche insieme e a fianco del privato**
- **I B&B e il Sistema di Qualità B&B Trentino**



Linee guida per la politica turistica provinciale

- **PAROLE CHIAVE:**

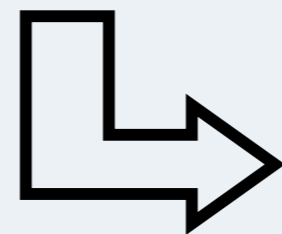
1. **Cultura turistica**
2. **Autenticità**
3. **Qualità**
4. **Integrazione**
5. **Sostenibilità**

B&B: sperimentazione di queste parole chiave e caso di scuola



Cento anni di offerta turistica in Trentino

- **1.600** hotel con **94.000** posti letto
- **3.500** esercizi extralberghieri con **176.000** posti letto
di cui **140** B&B con **751** posti letto
- **42.604** seconde case con **190.000** posti letto
- **Trentino:**
475mila abitanti - 459mila posti letto



IMPATTI DEL TURISMO



Flussi turistici in Trentino – anno 2007

Arrivi 2007

Giornate vacanza 2007

Italiani	3.268.270	23.119.001
Stranieri	1.240.718	6.188.066
totale	4.508.988	29.307.067
di cui certificato	2.997.998	14.703.097
di cui B&B	8.150 (0,003%)	22.555 (0,002%)

- Le Alpi sono meta di vacanza ogni anno per 40 milioni di persone
- Trentino tra le principali destinazioni turistiche italiane e alpine
- Il turismo incide per il 17% sulla formazione della ricchezza provinciale (6% solo il settore alberghiero e degli esercizi pubblici) e garantisce il 10% dell'occupazione provinciale





*Ospitalità nelle case
in Friuli Venezia Giulia*

Turisti e motivazioni di vacanza in Trentino

- Riposo e relax
- Turismo attivo estate e inverno
- Vacanza natura
- Terme e benessere
- Turismo culturale
- Turismo enogastronomico
- Turismo d'affari
- Eventi





Sollecitazioni *al* e risposte *del* Trentino turistico

- Mutamenti della domanda: esigenza di sempre maggiore qualità e buon rapporto qualità/prezzo
- Esigenza di innovare (= non *inventare* ma *fare* cose nuove o farle in modo nuovo) per avere un vantaggio competitivo (*nella realtà non mancano i creativi ma gli innovatori*)
- Il cliente è diventato l'attore principale in grado di condizionare le dinamiche di mercato
- Qualche difficoltà del turismo montano alpino ma tenuta del Trentino



Normativa provinciale ricettività

- **legge provinciale 15 maggio 2002 n. 7**
 - **Disciplina degli esercizi alberghieri ed extralberghieri e promozione della qualità della ricettività turistica**
 - **Le finalità (art. 1): disciplina la tipologia e la classifica e reca disposizioni per favorire la realizzazione di un **marchio di qualità** e di **marchi di prodotto** per l'offerta alberghiera ed extralberghiera per promuovere la qualificazione turismo trentino e garantire al consumatore l'effettivo rispetto del livello dei servizi offerti**



Normativa provinciale riforma promozione turistica

- legge provinciale n. 8/2002
 - rafforzare la dimensione sistemica dell'offerta trentina (= progetto di **marketing territoriale**)
 - colmare la frattura tra informazione promozione e commercializzazione (anche con canali distributivi telematici) rafforzando la definizione dei **prodotti turistici**



B&B in Trentino – normativa B&B (snella)

LP 7/ 2002- art. 33

LP 20/2007 - art.14

Art. 33

Bed and breakfast

1. Si definisce "bed and breakfast" l'ospitalità turistica offerta con carattere saltuario da coloro che, avvalendosi della sola organizzazione familiare, utilizzano parte dell'edificio in cui risiedono, fino ad un massimo di tre camere, fornendo servizio di alloggio e di prima colazione.

2. Il servizio di prima colazione è assicurato fornendo cibi e bevande che non richiedono manipolazione.

Art. 33

Bed and breakfast

1. Si definisce "bed and breakfast" l'ospitalità turistica offerta con carattere saltuario da coloro che, avvalendosi della sola organizzazione familiare, utilizzano parte dell'edificio in cui risiedono, fino ad un massimo di tre camere, fornendo servizio di alloggio e di prima colazione. **Il regolamento di esecuzione definisce i casi nei quali l'ospitalità bed and breakfast è consentita nell'edificio in cui è stato eletto domicilio.**

2. Il servizio di prima colazione è assicurato fornendo cibi e bevande ~~che non richiedono~~ **manipolazione secondo le modalità stabilite dal regolamento di esecuzione.**



Pubblico: laboratorio di buone pratiche

Ruolo di catalizzatore *versus* ruolo di sportello

Erogazione di servizi *versus* erogatore contributi

Supporto e accompagnamento *versus* ruolo ispettivo

**Processo costante di miglioramento qualità *versus* verifica
aderenza norme e procedure e controlli conformità**

**Attenzione di sistema *versus* logiche di appartenenza
particolari**

Attenzione alla domanda *versus* logiche autoreferenziali

**Pensiero “produttivo” e “apprendimento imitativo” *versus*
pensiero riproduttivo**

**Approccio di governance *versus* approccio di government
per un’autoresponsabilizzazione dell’operatore**



Pubblico: esempi di azioni intraprese

- Suscitare interesse coinvolgendo un gruppo di operatori
- Assieme agli operatori definire un Disciplinare inteso come negoziazione dal basso e lavoro in progress (per i B&B Carta Ospitalità familiare)
- Formazione come leva di crescita e per sopperire ai punti deboli (per i B&B gestione economica, internet, personalizzazione della struttura, scelte comuni, sistemi di gestione ambientale ...)
- Attenzione ai contenuti e alle modalità della formazione
- Costante azione di marketing interno e ricerca attiva nuovi operatori (per i B&B es. sopralluoghi ai non aderenti all'Associazione di qualità)
- Costante rilevazione del profilo dell'ospite e della sua soddisfazione
- Costruzione e manutenzione di un sito (per i B&B www.trentinobedandbreakfast.it/)
- Azioni mirate di promocommercializzazione assieme a Trentino SpA



Sistema di qualità dei B&B: un caso di scuola

- **Un Sistema di Qualità/Club di prodotto è come il nodo di una rete: deve saper stare in rete e dialogare con gli altri soggetti**
- **Attenzione alla qualità intesa soprattutto come soddisfazione dell'ospite**
- **Più operatori lavorano assieme, si confrontano e crescono insieme: sono una scuola di democrazia**
- **Le ricadute economiche sono soprattutto locali**
- **Sono attenti ad una corretta gestione ambientale e sensibilizzano l'ospite a fare altrettanto (69 strutture certificate Ecolabel di cui 12 B&B)**



Sistema di qualità dei B&B: un caso di scuola

- Esempio per un marchio di qualità e marchi di prodotto
- Capacità di leggere le aspettative della domanda e soddisfarle
- Qualità non come assenza totale di difetti ma come soddisfazione del cliente
- Esprimere cultura turistica (professionalità ed accoglienza)
- Attenzione alla sostenibilità nelle sue diverse articolazioni
- Formazione permanente
- Miglioramento continuo
- Rispetto delle regole



Crescita costante BedandBreakfast in Trentino

1. In numero di strutture
2. In arrivi e presenze superiori al dato medio
3. In capacità di acquisire nuovi clienti per il Trentino
4. Un marchio forte che incontra i favori del mercato e del turista evoluto
5. Fra *luxurious* *luxurious* *luxurious* e *cheaper* *cheaper* *cheaper* piccole *calde* strutture a gestione familiare (come i B&B) possono rappresentare una terza via