

# TTT TOURISM THINK TANK

## Formazione & Professionalità

Erba – 19 Novembre 2019

### PROGRAMMA

#### TTT: FORMAZIONE & PROFESSIONALITÀ

**Ore 08.30 | Registrazione Partecipanti**

**Ore 09.00 | Role Play: l'ABC dell'Accoglienza**

Con il TTT vi è il desiderio di offrire ai partecipanti la possibilità di sperimentare in modo interattivo tecniche e metodi per aumentare la comunicazione empatica nelle loro strutture. Avere l'opportunità di vedere dal vivo come alcuni gesti ed atteggiamenti possano fare la differenza anche con i clienti più esigenti, rappresentando uno stimolo notevole verso un servizio eccellente. Gli obiettivi sono: stimolare i partecipanti a riflettere sulle loro abitudini attuali, fare uno showcase di alcune buone pratiche dell'accoglienza, sviluppare messaggi chiave utili al dibattito per il prosieguo del TTT. I momenti di Role Play formativo si declineranno su 4 temi principali, nell'ordine:

- Focus Accoglienza
- Focus Breakfast
- Focus Housekeeping
- Focus Lunch & Dinner

*A cura di: Associazione Italiana Maggiordomi, Andrea Camesasca e Compagnia del Lago*

**Ore 10.45 | Think Tank: I 7 vizi capitali dell'accoglienza**

La cultura dell'accoglienza: quella capacità di far sentire a casa il turista. Tante azioni, piccole e grandi di comunicazione ed accoglienza che appaiono sempre più irrinunciabili per lo sviluppo turistico di una destinazione e di un territorio che possa essere percepito davvero autentico.

*A cura di: Emanuele Bonotto*

**Ore 11.00 | Think Tank: Cross Selling**

*A cura di Roberta Minazzi – Università degli Studi dell'Insubria*

**Ore 11.20 | Think Tank: Il problem solving relazionale**

Sempre più grande importanza assume la capacità non solo di stabilire buone relazioni, ma anche quella di gestire i momenti di dissenso o addirittura di conflitto in modo costruttivo. Il cambiamento di prospettiva nella visione della realtà, gli atteggiamenti in cui si vivono le situazioni, il superamento degli stereotipi, la flessibilità comportamentale quali elementi fondamentali da saper utilizzare nella gestione di situazioni critiche.

*A cura di Roberto Morselli – Fondazione Enaip Lombardia*

**Ore 11.40 | Case History: lavorare nel turismo**

*A cura di: Ente Bilaterale del Turismo – Lecco*

**Ore 12.00 | Think Tank: Tutto è narrazione**

Coniugare storytelling, territorio e turismo implica il dover compiere un salto di mentalità prima ancora che adottare nuovi canali di comunicazione o dotarsi di un blog aziendale magari progettato con cura: occorre prendere coscienza del cambiamento desiderato dai consumatori in termini di "esperienza". Esperienza da compiersi sia presso la struttura ricettiva sia nel territorio circostante che vanno quindi raccontati, descritti toccando le note emotive dell'immaginazione.

*A cura di: Francesca Marchegiano*

### **Ore 12.20 | Think Tank: Le nuove tecnologie ed il loro impatto Social**

Le nuove tecnologie, con le app e i social media in primo piano, hanno cambiato il modo con il quale il turista interagisce con un territorio, influenzandone le scelte. E questo ha profonde conseguenze in primis per chi lavora nel settore turistico e dell'accoglienza e ne avrà ancora maggiori in futuro. Serve dunque personale qualificato a muoversi agilmente tra i nuovi strumenti tecnologici e di contatto, per coglierne tutti gli effetti benefici.

*A cura di: Filippo Cervi*

### **Ore 12.40 | Think Tank: I territori e la loro varietà**

Il turismo dei territori contigui pone la necessità di un approccio che si basa sulla scoperta e ri-scoperta dei personaggi, degli ambienti, delle tradizioni, dei gusti, dei profumi, degli scorci di paesaggio di cui si è persa notizia nel tempo e che potrebbero ora essere riproposti in un'ottica "sostenibile" del vivere quotidiano. E' possibile fare emergere le motivazioni che possono spingere un visitatore a scegliere di percorrere strade poco battute e fermarsi in località meno note.

*A cura di: Giovanni Vanossi*

## **TTT: IL SISTEMA TURISTICO DEL LAGO DI COMO E LA PROMOZIONE**

**Ore 14.30 | Registrazione e Avvio Lavori**

### **Ore 14.40 | Il sistema turistico del Lago di Como e la promozione**

Con gli interventi di:

- Comune di Como
- Comune di Lecco
- Provincia di Como
- Provincia di Lecco
- Camera di Commercio di Como-Lecco
- Enti Bilaterali del Turismo Como-Lecco

### **Ore 16.40 | L'Ecosistema Digitale del Turismo per gli operatori del territorio**

Un'area web dedicata agli stakeholder e agli operatori turistici lombardi che consente di caricare e condividere contenuti, scoprire le opportunità B2B (quali fiere, workshop, momento formativi) e candidarsi per partecipare, far conoscere e promuovere le iniziative sul territorio, sviluppare opportunità di collaborazione e partnership, promuovere le proprie attività, caricare e dare visibilità alle offerte turistiche.

*A cura di Rosalia Russo – Explora SCpA*

### **Ore 17.00 | Attrattività territoriale**

*A cura di Achille Mojoli*

### **Ore 17.20 | La promozione turistica del Lago di Como**

*A cura di Fabio Dadati – Presidente di Lariofiere*

**Ore 17.40 | Undertourism & Overtourism**

Dall'undertourism all'overtourism: termine, quest'ultimo, spesso abusato con eccessiva superficialità, non è fenomeno recente e non significa turismo di massa. Considerare il fenomeno come un problema turistico, piuttosto che sociale ed urbano può essere fuorviante e può creare malintesi che allontanano dalla comprensione dello stesso. In quali contesti, quali sono gli impatti e quali strategie adottare per arginare i due momenti legati al turismo.

*A cura di Andrea Camesasca*

**Ore 18.00 | Saluti conclusivi e Aperitivo**