

DE GUSTIBUS... CONOSCIAMOLI

ESSERE CONSAPEVOLI DELLE **ESIGENZE** DEI TURISTI È IL PUNTO DI PARTENZA PER AVERE CLIENTI **SODDISFATTI**. ECCO, NELL'INDAGINE DEI NOSTRI PARTNER, LE PREFERENZE DEGLI ITALIANI PER UNA **VACANZA APPAGANTE** E MEMORABILE

Sarà per la crisi e per una conseguente maggiore attenzione alla spesa, sarà perché la vacanza in montagna rappresenta un momento di fuga dal quotidiano, l'italiano che sceglie di trascorrere una settimana bianca o anche un semplice fine settimana sulle nostre montagne cerca con attenzione offerte, proposte, occasioni. Si tratta quindi di clienti sempre più esigenti, ognuno dei quali ricerca location che siano in grado di soddisfare i propri bisogni; clienti tra loro differenti, con necessità diverse se consideriamo che in questa prima fase di stagione invernale la clientela delle località montane italiane è composta come quota principale da famiglie con bambini (56,6%), da coppie, sia giovani che senior (19%), da gruppi di amici (13,2%) e in misura minore da clienti di agenzie di viaggio e tour operator (11,2%).

Queste tipologie di clienti, in particolar modo quelli italiani, ricercano soluzioni «personalizzate» e optano per quelle strutture ricettive che sono in grado di offrire:

- ▶ per il 65,52% è essenziale l'area benessere (sauna, idromassaggio, piscina al coperto, etc.);
- ▶ il 36,96% considera di grande valore il servizio wireless gratuito nelle strutture dell'ospitalità;
- ▶ il servizio navetta di collegamento con le piste da sci (skibus) è considerato importante per il 17,36%;
- ▶ il 12,04% considera particolarmente importante, nella struttura, avere a disposizione un servizio di miniclub;
- ▶ attività di animazione ed escursioni (in motoslitta, sleddog, ciaspole, winter trekking, etc.) sono importanti per l'11,48%;
- ▶ la ristorazione tipica è elemento di valore per il 10,92%;
- ▶ l'8,68% richiede massima flessibilità negli orari del breakfast e della ristorazione;
- ▶ tra i fattori di minor rilievo, è importante anche considerare come vi sia una quota pari al 2,8% che richiede il servizio di accompagnatore sciistico «personale».

Per gli ospiti vi sono due servizi che considerano essenziali, ormai irrinunciabili, quali il parcheggio privato e la ski-room.

Vi sono però alcuni elementi che gli Italiani giudicano come dei «freni», dei fattori che condizionano in maniera negativa la

loro scelta sulla destinazione di vacanza:

- ▶ aree invase dalle auto: le località senza area pedonale perdono fascino e non sono gradite agli ospiti. Vengono preferite le località che offrono una passeggiata «smog free»;
- ▶ scarsa disponibilità: le relazioni umane passive con i residenti del territorio, ed in particolar modo con gli esercenti, non creano feeling tra la località e gli ospiti;
- ▶ mancanza di un sistema di booking unico: gli ospiti prediligono quelle località che sanno garantire un sistema di prenotazione dei servizi (skipass, skibus, collegamenti, etc.) unico e facilmente fruibile;
- ▶ scarse opzioni oltre lo sci: è forte la richiesta di avere a disposizione attività ludiche e sportive alternative alla pratica dello sci, come pure opportunità per l'après ski;
- ▶ wellness: ormai tutto ciò che è collegabile col benessere diventa un valore competitivo importante per le destinazioni montane. Sono infatti le località che sanno coniugare lo sci con il wellness per tutti (centri benessere, sauna, piscina, idromassaggio, etc. aperte agli ospiti della località) a riscontrare difficoltà minori;
- ▶ servizi per i bambini: le destinazioni «child friendly», capaci di offrire servizi ad hoc per i bambini negli hotel, sulle piste e nelle aree pubbliche, sono quelle più richieste dal mercato;
- ▶ scarsità di eventi e manifestazioni: le località spente sono poco attraenti, non piacciono agli ospiti, che invece desiderano, per la loro vacanza, località frizzanti;
- ▶ orari troppo standard per i negozi ed i locali: in vacanza gli ospiti vogliono essere liberi di passeggiare, bere un caffè o acquistare a qualsiasi ora, considerando anche che i tempi dello sci condizionano le loro giornate.

Si conferma quindi, per tutte le destinazioni della Montagna bianca Italiana, la necessità di migliorare i propri servizi e le opzioni di svago ed intrattenimento, considerando sempre con attenzione il valore che gli ospiti assegnano all'elemento sportivo: ottime piste da sci, innevamento garantito, servizi super! ❄️

