

# STARE AL PASSO CON I TEMPI

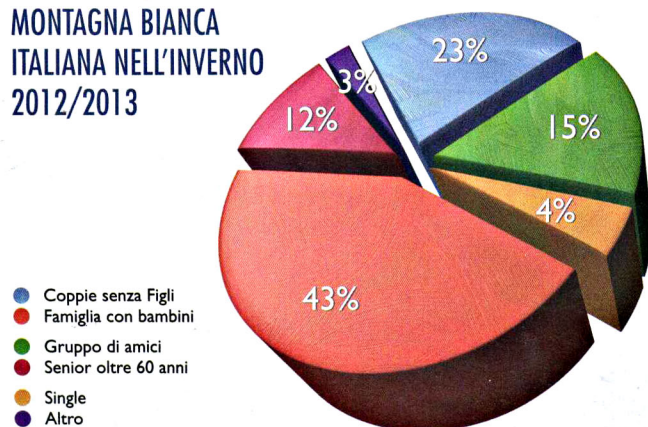
QUALE TIPOLOGIA DI **CLIENTELA** HA FREQUENTATO LA **MONTAGNA BIANCA** NELL'INVERNO APPENA CONCLUSO MA ANCHE QUANTO E IN CHE MODO HANNO **INVESTITO** LE STRUTTURE RICETTIVE?

È tempo dei primi bilanci, ma prima di valutare presenze e fatturati, arrivi ed margini, occorre conoscere al meglio altri fattori che ci permettono di comprendere l'allineamento della nostra azienda o del nostro territorio turistico con il mercato, come pure prendere visione degli investimenti - strutturali o di servizio - che le imprese ricettive hanno affrontato negli ultimi due anni. Il primo fattore di analisi è quello relativo alla tipologia di clientela che ha frequentato la montagna bianca italiana nell'inverno 2012/2013. Emerge che la maggior quota di clientela è composta dalle famiglie con figli (43,4%), in notevole calo rispetto allo scorso inverno, quando questa tipologia di ospiti rappresentava il 56,6%, ma anche rispetto alle previsioni dell'anno in corso. Altro dato interessante è quello relativo alle coppie senza figli, che rappresentano il 22,7%, mentre i gruppi di amici costituiscono il 15,4% della clientela. Minori le quote dei senior oltre 60 anni (11,6%) e dei single (4,2%).

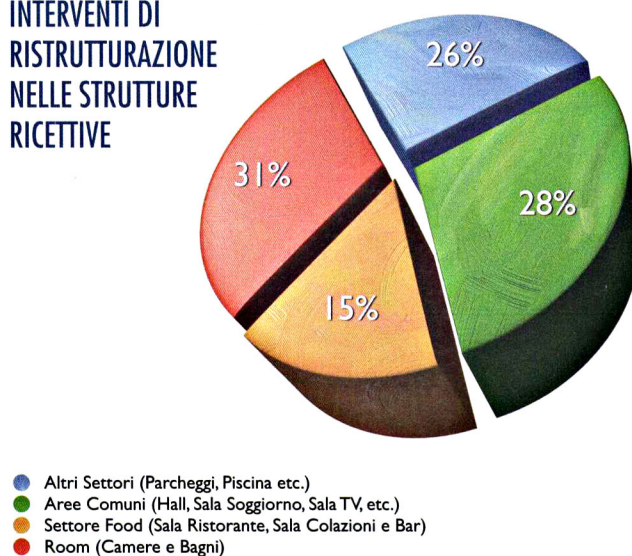
Ma quanto ha inciso la clientela straniera sul totale degli ospiti delle strutture ospitali? Dai dati emerge che si sta raggiungendo la quota degli ospiti italiani, la quale si assesta vicino al 50%, e più precisamente al 50,3% sul totale nazionale. Si tratta di un dato importante, che ci permette di comprendere come i flussi di ospiti stranieri siano in continua crescita, mentre, al contrario, si confermano le difficoltà del mercato interno.

Altro dato interessante è quello relativo alla clientela fidelizzata - i clienti tradizionali - i cui indici sono in diminuzione rispetto alla passata stagione invernale. Nell'inverno 2012/2013, infatti, i clienti repeaters rappresentano il 49%, in calo di quattro punti rispetto a solo dodici mesi fa, quando si assestavano al 53%. Passando invece all'analisi delle strutture ricettive, si può notare come la quota degli imprenditori del settore che hanno effettuato, negli ultimi due anni, interventi di ristrutturazione sia pari al

## TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA FREQUENTATO LA MONTAGNA BIANCA ITALIANA NELL'INVERNO 2012/2013



## INTERVENTI DI RISTRUTTURAZIONE NELLE STRUTTURE RICETTIVE



36,1%: in pratica, un operatore turistico su tre ha effettuato opere di restyling nel proprio albergo. Nello specifico, il settore dove gli albergatori hanno concentrato con più attenzione gli investimenti strutturali è quello relativo alle camere. È infatti la room division quella dove si è concentrato il 31,3% degli interventi di rinnovamento e ristrutturazione. Alta anche la quota di coloro che hanno investito nelle aree comuni, vale a dire la hall, la sala soggiorno, la sala tv, etc: insomma, le aree di convivialità e relazioni tra le persone (28,1%). Leggermente minore la quota (25%) degli investimenti effettuati in altri settori (tra cui il parcheggio, la piscina, l'area benessere, etc.), mentre solo il 15,6% degli investimenti è stato rivolto al settore del food&beverage. Leggermente più bassa, nel complesso, la quota degli albergatori della montagna bianca italiana che hanno investito nel miglioramento dei servizi: si tratta del 33,9%. Nello specifico, il settore dove gli albergatori hanno concentrato con più attenzione gli investimenti in servizi è quello relativo alla postazione internet o wi-fi (18,4%). Alta anche la quota di coloro che hanno investito nell'acquisto di televisori a schermo piatto o tv sat/sky in camera, indicato come investimento effettuato dal 14,6%. Altri indici di rilievo sono: arredamento delle aree comuni (8,2%), ski room (7,9%), centro benessere (7,1%), arredamento delle camere (6,7%), cassaforte in camera (6%), riscaldamento e/o aria condizionata (4,1%), la palestra e l'arredamento dei bagni delle camere, ambedue questi servizi con il 3,6%.

JFC SRL  
 PALAZZO BANDINI, VIA XX SETTEMBRE, 29 - 48018 FAENZA (RA)  
 T 0546 66.85.57 - F 0546 66.34.48 - INFO@JFC.IT - WWW.JFC.IT  
 WWW.OSSERVATORIO.SKIPASS.IT - WWW.PANORAMATURISMO.COM