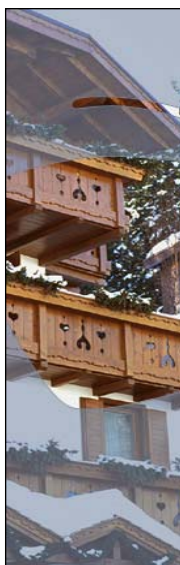




OSPITALITÀ rurale e familiare IN TRENTINO



CENT'ANNI DI OSPITALITÀ

1600 hotel con 94mila posti letto

3500 esercizi extalberghieri con 176mila
posti letto

189mila posti letto nelle seconde case

Trentino:

475mila abitanti - **459mila** posti letto



RICETTIVITÀ TURISTICA FAMILIARE E RURALE

- **B&B**

46 strutture

di cui 22 appartenenti al “Club di Qualità
B&B Trentino”

- **VACANZE IN BAITA**

45 strutture

- **AGRITUR**

136 strutture

1489 posti letto

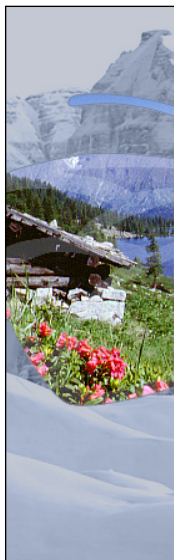


FLUSSI TURISTICI IN TRENTINO ANNO 2002

	Arrivi	Giornate vacanza
Italiani	2.885.000	21.892.000
Stranieri	1.125.000	5.418.000
totale	4.010.000	27.310.000

- Le Alpi sono meta di vacanza ogni anno per **40 milioni di persone**

FLUSSI TURISTICI IN TRENTINO ESTATE 2002



	» Arrivi	Giornate vacanza
Italiani	1.493.000	14.081.000
Stranieri	743.000	3.428.000
totale	2.236.000	17.509.000

- Durata media della vacanza **7,8 giornate**

FLUSSI TURISTICI IN TRENTINO INVERNO 2002/2003



	» Arrivi	Giornate vacanza
Italiani	1.490.000	8.202.000
Stranieri	387.000	2.053.000
totale	1.877.000	10.255.000

- Durata media della vacanza **5,5 giornate**
- **Bilancio record per arrivi e giornate vacanza**

EVOLUZIONE DEI FLUSSI TURISTICI : INVERNO 85-86 / INVERNO 02-03

	Arrivi	Giornate vacanza
Italiani 85-86	857.000	5.939.000
Italiani 02-03	1.490.000	8.202.000
Stranieri 85-86	157.000	1.006.000
Stranieri 02-03	387.000	2.053.000
totale 85-86	1.014.000	6.945.000
totale 02-03	1.877.000	10.255.000

- La crescita dei flussi turistici è stata del **54% negli arrivi** e del **67 % nelle giornate vacanza**
- Durata media della vacanza **6,8** nell'inverno 85-86, **5,5** giornate nell'inverno 02-03

SISTEMI E TECNOLOGIE DELLA NEVE



- **260 impianti di risalita**
- portata oraria 321mila persone
- lunghezza delle funi: 243 chilometri, dislivello superato 64mila metri
- **600 km piste da discesa**
- **3000 cannoni per l'innevamento programmato**
- 250 gatti battipista curano ogni giorno i tracciati
- 11 centri del fondo attrezzati con servizi
- **480 chilometri di tracciati per i fondisti**
- 11 snowparks
- **1600 maestri di sci**
- campi di pattinaggio
- stadi del ghiaccio ad Andalo, Canazei, Cavalese, Pinzolo, Folgarida, Baselga di Pinè, Trento, Folgaria e Cembra



- **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

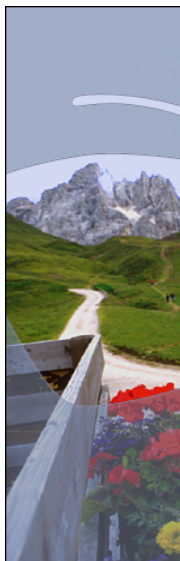
- Rapporto di **connessione e complementarietà con l'attività agricola** (indicatore le ore di lavoro)
- Soggetti iscritti all'archivio provinciale delle imprese agricole
- Attività di **ospitalità, agricampeggio, somministrazione pasti e bevande, vendere i prodotti, organizzare attività ricreative culturali e didattiche**
- Somministrazione alimenti e bevande: **min. 30% proprio e min. 80% prodotti tipici trentini** di altri produttori agricoli singoli o associati
- Autorizzazione rilasciata dal comune (sufficiente la comunicazione di inizio attività quando la capacità ricettiva è fino a 10 posti letto)
- Requisiti dell'edificio e dei locali (conformi alle norme urbanistiche, sanitarie, prevenzione incendi e sicurezza); possesso di adeguata capacità professionale per chi somministra (REC o diploma o qualifica)
- Servizi minimi garantiti e caratteristiche camere e servizi igienici, locali per la somministrazione, cucina, piazzole e area destinata al campeggio
- **Agricoturismo** se soddisfa alcune caratteristiche nell'uso di materiali
- **Marchio da 1 a 5 margherite** tenendo conto di requisiti strutturali e di servizio, contesto produttivo e naturalistico, contesto ricreativo

DISCIPLINA DELL'AGRITURISMO LP 19 DICEMBRE 2001 N. 10

LIMITI

- posti letto 30
- stanze 15
- appartamenti 6
- piazzole 7
- posti a tavola 35 per chi fa anche ricettività; per chi somministra soltanto fino a 60
- personale dipendente occupabile max 3
- apertura almeno tre mesi consecutivi l'anno

ESERCIZI RURALI LP 15 MAGGIO 2002 N. 7 ART. 32



- Edifici storici tipici ubicati in edifici esistenti inseriti in aree montane o vocate all'esercizio di attività agricole
- I gestori sono tenuti a interventi di manutenzione ambientale delle pertinenze dell'edificio e del territorio comunale
- Autorizzazione rilasciata dal Comune e comprende sia l'attività ricettiva che l'attività di somministrazione



BED AND BREAKFAST

LP 15 MAGGIO 2002 N. 7 ART. 33

- 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 prima colazione**
- il servizio di prima colazione è assicurato fornendo **cibi e bevande che non richiedono manipolazione**
- i locali devono possedere i **requisiti igienico sanitari previsti dai regolamenti comunali per l’uso abitativo**
- assicurati i seguenti servizi minimi:
 - pulizia quotidiana dei locali
 - cambio della biancheria da camera e da bagno ad ogni cambio di cliente
 - fornitura costante di energia elettrica, acqua calda e riscaldamento nei locali
 - **denuncia di inizio attività al Comune** così come eventuali variazioni e cessazione
 - prezzi massimi comunicati alla locale APT
 - obbligo di denuncia alla locale autorità di pubblica sicurezza (sindaco) degli ospiti



CARTA DELL’OSPITALITA’ FAMILIARE

PROTOCOLLO TRA:

- Organizzazione Turistica Locale (apt, pro loco ecc)
- APT del Trentino
- Servizio Turismo
- Associazioni di categoria, singoli B&B

CONTENUTI:

- filosofia della carta (coerenza con il target)
- condizioni strutturali minime
- condizioni gestionali
- attenzione alla **formazione**
- monitoraggio continuo **soddisfazione cliente**
- b&b consigliato



CARTA DELL'OSPITALITA' FAMILIARE FILOSOFIA DELLA CARTA

- La Carta dell'Ospitalità Familiare **disciplina modalità di adesione** e condizioni di permanenza nel "Sistema" dei titolari di B&B
- Individua **requisiti strutturali e gestionali** di servizio
- I titolari di B&B aderenti si impegnano a rispettarne la **filosofia gestionale** espressa e a tradurre in coerenti servizi e comportamenti



CARTA DELL'OSPITALITA' FAMILIARE REQUISITI STRUTTURALI E GESTIONALI

STRUTTURA:

- Esterno dell'abitazione (gradevole e buono stato di manutenzione; valorizzazione marchio)
- Camera da letto: dimensioni e dotazione minima
- Bagno: riservato agli ospiti solo se ci sono più di due stanze adibite a B&B. definizione della dotazione minima

GESTIONE:

- Pulizia stanza (quotidiana) e cambio biancheria (almeno 2 volte alla settimana)
- **Somministrazione cibi e bevande**
- **Accoglienza:** reperibilità e accoglienza calorosa
- **Prezzi:** per camera e posto letto per notte
- Nome B&B: riferimento alla famiglia



CARTA DELL'OSPITALITA' FAMILIARE ASPETTI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI

- **Organo di gestione** - Ufficio Osservatorio per il turismo
c/o Servizio Turismo Provincia Autonoma di Trento -
→ sopralluogo ed attività di gestione (momenti formativi)
- Monitoraggio → **Scheda di soddisfazione**
- **Adesione al Sistema** → “barriere all’ingresso”
- **B&B segnalato**



CARTA DELL'OSPITALITA' FAMILIARE COSA SI VALUTA NEL SOPRALLUOGO

- **il rispetto del disciplinare:** requisiti strutturali e requisiti gestionali
- **immagine complessiva dei servizi** (collocazione, segnaletica, insegna, edificio, entrata, arredo, spazio accoglienza bambini, vetrina prodotti locali, servizi a disposizione dell'ospite, parcheggio, ristorante di prossimità)
- **camera e bagno**
- **colazione** (cosa e come si serve)
- **familiarità – accoglienza** (come si accoglie, capacità gestore, informazioni sul territorio, altri servizi esistenti)
- **promozione** commercializzazione (modalità e valutazione sito)



CARTA DELL'OSPITALITA' FAMILIARE IL NUOVO MARCHIO DI QUALITÀ



MARCHIO B&B



MARCHIO DI QUALITÀ
B&B



I B&B DEL CLUB DI PRODOTTO LO STATO ATTUALE

- Tre quarti in **edifici indipendenti e curati**
- **stanze** per lo più con **bagno**
- oltre la metà **condivisione degli spazi familiari**
- Ospiti motivati dall'**offerta familiare**
- **30% di presenze straniere**
- prezzo medio dai **13 ai 30 Euro** persona/notte
- 3 gestori su 4 sono **donne**
- la maggioranza alla **prima esperienza**, con **casi di affittacamere**



I B&B DEL CLUB DI PRODOTTO LO STATO ATTUALE

- 70% si arrangia con una **lingua straniera**
- **soddisfazione** per la scelta
- **integrazione di reddito** e **socializzazione** le motivazioni principali
- **concilia** al meglio **famiglia e lavoro**
- **Rete B&B** **debole e limitata localmente**
- 1 su 3 possiede un sito **Internet**
- 3 su 4 un indirizzo di **posta elettronica**
- **Uso pertinente** di sito e posta elettronica



I B&B DEL CLUB DI PRODOTTO SUGGERIMENTI E PROPOSTE

- Politiche di **prezzo più omogenee**
- **Istruzioni** per l'uso di **Internet ed e-mail**
- Attività **saltuaria** e **aspetti fiscali**
- Misure per **migliorare lo standard** di qualità
- Conoscenza di alcune **formule di lingua**
- Economicità di **gestione e marketing**
- Richieste di migliori **forme di promozione**
- Più contatti con **APT** e loro sensibilizzazione sull'ospitalità familiare



I B&B DEL CLUB DI PRODOTTO SUGGERIMENTI E PROPOSTE



LE RICHIESTE PRINCIPALI:

- migliore promozione e pubblicizzazione
- crescita della Rete e dei rapporti interni



I B&B DEL CLUB DI PRODOTTO IL CLIENTE

- Molti ospiti italiani dichiarano di essere alla loro **prima esperienza** in un B&B, meno la clientela straniera
- permanenza poco più di **2 giorni**. Inferiori al dato medio del turista trentino (6,8 gg - 5,5 in inverno e 7,8 in estate)
- ma non sono strutture dove ci si ferma un solo giorno. In più di un caso anche 1 settimana
- In **maggioranza** clientela **italiana** con provenienza da: Lombardia, Veneto, Emilia, come per l'insieme dei turisti italiani che frequentano il Trentino
- **discreta** presenza di **stranieri**: Germania, Olanda, Belgio, Austria, ma anche qualche canadese e israeliano



I B&B DEL CLUB DI PRODOTTO IL CLIENTE, LA VALUTAZIONE

- Estremamente positiva
- Quasi tutti dichiarano che **ritorneranno**, qualcuno esprime un “forse ritornerai”. **Nessun giudizio negativo**
- Particolarmente apprezzata la dimensione “**familiare**” oltre ai servizi

“ci tornerò volentieri e lo consiglierò anche ai miei amici”



CARTA DELL'OSPITALITÀ FAMILIARE ASPETTI NON RECEPITI

- Consegna **kit di benvenuto** all'ospite
- **Avvisi in lingua** delle regole della casa
- **Esposizione dei prezzi** praticati
- **Nome del B&B** con riferimento **famiglia**
- **Colazione** con **prodotti fatti in casa**
- ricordo finale e forme di **fidellizzazione**



CARTA DELL'OSPITALITÀ FAMILIARE LE INIZIATIVE FORMATIVE

- Punto della situazione ad un anno dall'approvazione della legge istitutiva
- Aspetti pratici di gestione di un B&B
- Gestione della posta elettronica e utilizzo di internet
- Visita a 3 b&b segnalati dal Comitato Gestore
- Aspetti di promozione e commercializzazione
- Personalizzare la propria casa
- Gestione economica di un B&B

LA NORMATIVA ITALIANA PER I B&B

REGIONE	NORMA		MAX	MAX	IMMOBILE	COLAZIONE	CAMBIO BIANCHERIA	PARTICOLARITÀ	
PROV. AUT. DI TRENTO	L.P. 23/81	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE		PROPRIA ABITAZIONE DI RESIDENZA	CIBI E BEVANDE CONFEZIONATE			
FRIULI VENEZIA GIULIA	L.R. 27/99	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE	6 LETTI	PROPRIA RESIDENZA	CIBI E BEVANDE CONFEZIONATE			
VENETO	L.R. 49/99	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE		PARTE PROPRIA ABITAZIONE	CIBI E BEVANDE CONFEZIONATE SENZA AMPIOLAZIONE	2 VOLTE LA SETTIMANA		
LOMBARDIA	L.R. 12	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE	6 LETTI	PROPRIA ABITAZIONE DI RESIDENZA	CIBI E BEVANDE CONFEZIONATE	3 VOLTE LA SETTIMANA		
VALLE D'AOSTA	L.R. 23/00	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE		RESIDENZA NEL COMUNE O DIMORA IN LOCALI NON PIÙ DI 50 METRI DALL'ABITAZIONE	CIBI E BEVANDE CONFEZIONATE SENZA AMPIOLAZIONE	2 VOLTE LA SETTIMANA	SE = 2 STANZE ALMENO 2 SERVIZI IGIENICI	
PIEMONTE	L.R. 20/00	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE	6 LETTI	PROPRIA ABITAZIONE	DEVE GARANTIRE LA SICUREZZA ALIMENTARE DEI CIBI E DELLE BEVANDE MESSE A DISPOSIZIONE	2 VOLTE LA SETTIMANA	PERIODO MAX 270 GIORNI - MIN 45 GIORNI	
LIGURIA	L.R. 5/00	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE		PROPRIA ABITAZIONE	CIBI E BEVANDE CHE NON RICHIEDANO MANIPOLAZIONE	2 VOLTE LA SETTIMANA		
EMILIA ROMAGNA	L.R. 11/99	CONDUZIONE FAMILIARE	4 CAMERE	10 LETTI	UNITÀ ABITATIVA AD USO RESIDENZIALE			PERMANENZA MAX OSPITI 30 GIORNI	
TOSCANA	L.R. 42/00	AFFITTA CAMERE NON PROFESSIONALE			RESIDENZA E DOMICILIO				
MARCHE	L.R. 8/00	ORGANIZZAZIONE FAMILIARE	3 CAMERE	6 LETTI	OBBLIGO DI DIMORA NELL'IMMOBILE O RESIDENZA NEL COMUNE (<50 METRI)			MAX 30 GIORNI CONSECUTIVI PER OSPITE	70% PRODOTTI DELLA ZONA
UMBRIA	L.R. 2/01	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE	6 LETTI	OBBLIGO DI DIMORA NELL'UNITÀ ABITATIVA	PRODOTTI TIPICI DELLA ZONA CONFEZIONATI		SE = 1 STANZE ALMENO 2 SERVIZI IGIENICI	INATTIVITÀ ALMENO 60 GG - 30 SE COMUNI SPROVVISTI DI STRUTTURE
LAZIO	L.R. 18/97	ORGANIZZAZIONE FAMILIARE	3 CAMERE	6 LETTI	CASA DI ABITAZIONE	CIBI E BEVANDE CONFEZIONATI SENZA ALCUN TIPO DI MANIPOLAZIONE			
ABRUZZO	L.R. 78/00	ORGANIZZAZIONE FAMILIARE	4 CAMERE	10 LETTI	ABITAZIONE NELLA QUALE SI DIMORA O DI CUI SI HA LA DISPONIBILITÀ	CIBI E BEVANDE CONFEZIONATI (ANCHE RISCALDATE)			
BASILICATA	L.R. 38/00	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE		PARTE DELL'ABITAZIONE		CAMBIO BIANCHERIA 2 VOLTE ALLA SETTIMANA	UN BAGNO NON COINCIDENTE CON QUELLO DELL'ABITAZIONE	AGEVOLAZIONI EC.
SICILIA	L.R. 32/00	CONDUZIONE FAMILIARE	3 CAMERE		PARTE DELL'ABITAZIONE				AGEVOLAZIONI EC.
SARDEGNA	L.R. 27/98	ORGANIZZAZIONE FAMILIARE	3 CAMERE	6 LETTI	CASA DI ABITAZIONE	CIBI E BEVANDE CONFEZIONATE			AGEVOLAZIONI EC.



DOVE SONO I B&B ?

Non solo in aree rurali deboli turisticamente (*anche* qui ma non solo)

Deve esserci un prodotto, la destinazione deve essere dotata di attrattive proprie

Le potenzialità del territorio devono essere esplicitate

il B & B non è un prodotto (# altri marchi come ad esempio Vita Nova) ma una particolare forma di ricettività familiare

E' con il marketing territoriale (sistema territoriale come unicum con una marca ombrello) che anche le aree più deboli dovrebbero essere favorite