

PERCORSO PER IL MIGLIORAMENTO DELLE COMPETENZE SUL DESIGN DELL'OFFERTA

BOZZA DI PROGRAMMA

Il rapido cambiamento nelle modalità di viaggio avvenuto nell'ultimo anno ha portato alla nascita e al rafforzamento di nuovi trend del turismo legati alle esigenze dei viaggiatori. Queste macro-tendenze mostrano un grande potenziale per i territori che sapranno intercettare le opportunità ad esse legate, attraverso la creazione di una nuova offerta che li renda attrattivi per visitatori e comunità locali, incentivando l'attrazione di flussi e favorendo uno sviluppo turistico sostenibile nel tempo.

Modulo 1 - Parte teorica introduttiva e propedeutica ai moduli successivi.

Nuovi trend e le sfide del mercato post-Covid19

Networking, rapporto tra sistema d'offerta locale e promozione regionale

Web marketing e digital marketing turistico

DMS, channel manager e automatismi per la vendita online

Partecipare a fiere e workshop in modo efficace

Analisi di benchmarking con territori simili e relative best practices

Design thinking. Linee guida di costruzione del prodotto turistico innovativo

Make - introduzione

Modulo 2 - Le competenze tecniche del travel design

Il concetto di esperienza turistica;

- Il valore dell'esperienza nell'immaginario del cliente;
- Il concetto di "Long Tail" – il valore dei segmenti esperienziali;
- Il concept del viaggio – l'immaginario e i valori del turista;
- Story telling e Story living: la sceneggiatura delle esperienze turistiche
- Gli attori del viaggio
- Il concetto di esperienza estesa "seamless";
- Esercizi e role play individuali e di gruppo.

Modulo 3 - Apprendimento delle skills di comunicazione consulenziale

Il Mindset del consulente

Identità, valori e convinzioni;

Esercitazione sulla creazione del mindset del consulente turistico.

La relazione tra consulente e cliente

I rapporti e comportamenti che generano nel cliente sentimenti di fiducia e affidamento;

Tecniche di comunicazione - come utilizzare la comunicazione per comprendere l'interlocutore con il fine di fornirgli guida e orientamento nelle scelte;

Comunicazione assertiva e tecniche di metacomunicazione per la gestione di situazioni di criticità comunicativa;

Esercitazioni e role playing

L'intervista consulenziale

Il modello dell'intervista consulenziale;

Esercitazioni di vendita di viaggi e servizi dell'accoglienza

Modulo 4 - Laboratori di formazione e co-progettazione dell'offerta

Verranno organizzati n. 2 laboratori per co-progettare nuove offerte ed esperienze in linea con i trend della destinazione:

1. un primo laboratorio sulla creazione di singole esperienze con gli operatori fornitori di servizi;
2. un secondo laboratorio sulla creazione di un'offerta integrata, coinvolgendo un tour operator o agenzia per area, che possa agevolare la creazione di pacchetti tematici territoriali.

Modulo 5 – La promo-commercializzazione delle esperienze

Come promuovere e commercializzare in maniera efficace la propria offerta: canali, strategie e strumenti