

2012

Firenze Contagiosa Bellezza di
Provincia di Firenze
Metropoli
BTO Educational
Fondazione Sistema Toscana

Lezioni di Turismo verso #BTO2012

Ciclo di seminari molto, molto
operativi rivolto agli operatori
turistici della Provincia di Firenze

Autunno 2012 / Inverno 2013

#2 Sala Consiliare del Comune di Dicomano
Piazza della Repubblica
23 Novembre

Dalle 10 [circa] alle 17.00 [circa]
con lunch break

INGRESSO GRATUITO + BONUS



Lezioni di Turismo

Verso #BTO2012

Ciclo di seminari molto, molto operativi rivolto agli operatori della Provincia di Firenze

Premessa e un po' di contesto

In questi tempi un po' incerti, le persone stanno rivedendo molti comportamenti d'acquisto.

Il viaggio [e anche la vacanza, che sono due cose un po' diverse] rimane molto centrale nella vita di tutti noi, ma dall'analisi dei numeri di questa ultima estate molto sta cambiando e il "fattore crisi" non sembra essere l'unico fattore a cui guardare per una comprensione di quello che sta avvenendo.

1

Sembra che si sia rotto qualcosa tra domanda e offerta di servizi turistici e il gioco si sta facendo sempre più duro: oggi il rapporto tra qualità percepita in tutte le fasi delle esperienze turistiche e caratteristiche dell'offerta, prezzi compresi, diventano fattori sempre più al centro di valutazioni continue da parte del turista.

Gli operatori della lunga filiera turistica in particolare quella ricettiva fanno sempre più fatica nella promozione e commercializzazione dei propri prodotti e servizi: tutto è più complicato rispetto anche a pochissimo tempo fa e in più c'è il fattore piena comprensione di tutto quello che ruota attorno al web, a un web che offre a chi viaggia con i propri sempre più possibilità di confronto tra le tante offerte, dove il rating viene di fatto dettato dal turista con i propri racconti, valutazioni, recensioni.

E' proprio il web, soprattutto questo web così *social* che diventa il luogo abilitante dove le persone costruiscono le proprie vacanze e i propri viaggi, condividono in tempo reale le proprie esperienze di turista, in un racconto che diventa il punto di partenza per nuove costruzioni, un vero e proprio palinsesto collettivo dove si trovano le destinazioni e gli operatori turistici dei tanti territori.

L'operatore della filiera turistico ricettiva racconta oggi le caratteristiche della propria offerta con l'obiettivo di favorire l'engagement verso i propri mercati di riferimento, ma mentre ieri era la sola voce del racconto, ora diventa una delle tante.

E quindi tutto diventa più complicato.

Il ciclo dei seminari “Cassetta degli Attrezzi” tiene questa premessa sullo sfondo e attiva un percorso formativo “a domicilio” nei diversi territori della Provincia di Firenze, rivolgendosi prevalentemente a quegli operatori della lunga filiera turistica in particolare quella ricettiva che vogliono approfondire alcune tematiche legate al web per migliorare le proprie performance.

Chi

Il ciclo dei seminari Lezioni di Turismo verso #BTO2012 è un’iniziativa di sistema che mette assieme funzioni e competenze di più soggetti preposti sul territorio della Provincia di Firenze alla diffusione della conoscenza anche in tagli formativi sul temi del turismo.

2

Il ciclo di seminari Lezioni di Turismo verso #BTO2012 è un’iniziativa che vuole mettere alla prova la capacità di stare assieme di più soggetti di sistema, con l’obiettivo di gettare i presupposti per la creazione di un pool di Aziende e Enti capaci di costruire uno stabile percorso formativo di alto livello rivolto prevalentemente agli operatori della filiera turistico ricettiva del territorio della Provincia di Firenze, evitando inutili duplicazione di proposte, razionalizzando le risorse anche economiche disponibili per questo tipo di attività.

Per il ciclo dei seminari “Lezioni di Turismo verso #BTO2012 Autunno 2012, ecco i soggetti:

Un’idea promossa da



Sotto il marchio



Con il contributo del Comune di Dicomano

3



Organizzazione



Programma scientifico, engagement



#2

Venerdì 23 Novembre 2012

Sala Consiliare del Comune di Dicomano

Piazza della Repubblica

dalle 10.00 [circa] alle 17.00 [circa]

con lunch break

Ingresso gratuito + BONUS

Iscriviti online su

www.btoeducational.it/calendario/2_lezione_di_turismo

4

Il ciclo di seminari Lezioni di Turismo verso #BTO2012 arriva sui diversi territori con una formula che mischia talk show e training molto operative, dentro un format *unconventional* che è la vera cifra che contraddistingue le iniziative BTO Educational.

Grafica e immagini sono i temi principali di questa #2 Lezione di Turismo, ma prima una conversazione con il pubblico su cosa gli operatori si possono aspettare in un prossimo futuro da alcuni soggetti preposti alla Governance del Turismo di questo territorio.

Il programma

Facilitatori del rapporto tra pubblico e speakers:

Lara Fantoni – Provincia di Firenze

Robert Piattelli – BTO Educational

Sessione della mattina

Dalle **10.00 [circa]**

Governance del Turismo del Territorio, 2013

Quasi una **tempesta perfetta**, sembrerebbe.

Nel giro di pochi mesi ridisegnata completamente la Governance del Turismo della Toscana, con la chiusura delle Agenzie per la Promozione del Turismo – ApT e l'accentramento in Regione della maggior parte delle competenze.

5

A seguire, è arrivata *qualche nube* all'orizzonte sul futuro delle Provincie: quelli che potevano essere i soggetti punti di riferimento come anche portatori d'interessi collettivi per i singoli territori, devono fare i conti con spending review & dintorni che mettono a rischio il loro ruolo nell'ecosistema territoriale.

In questo scenario ci sono gli operatori turistici che, soprattutto in questo periodaccio, un po' preoccupati s'interrogano su quale tipo di supporto possono ragionevolmente attendersi dalla "Governance" e soprattutto qual'è la "Governance" a cui fare riferimento.

Una conversazione con il pubblico che si pone l'obiettivo su tutto ciò di fare un po' di chiarezza.

Giacomo Billi

Assessore al Turismo della Provincia di Firenze

Laura Barlotti

Assessore alle Politiche per lo Sviluppo Economico del Comune di Dicomano

Guya Bert

Metropoli – Azienda Speciale della Camera di Commercio di Firenze

11.15

User Experience Design & paraggi

La training session vuole offrire al pubblico una vista autorevole sui nuovi ambienti web e web-social pensati per favorire l'incontro fra domanda e offerta turistica, dove si può facilmente capire che, rispetto a poco più di un anno data, il mondo è cambiato.

*“Per **esperienza d’uso** (più nota come **User Experience** o **UX**) si intende ciò che una persona prova quando utilizza un prodotto, un sistema o un servizio. L’esperienza d’uso concerne gli aspetti esperienziali, affettivi, l’attribuzione di senso e di valore collegati al possesso di un prodotto e all’interazione con esso, ma include anche le percezioni personali su aspetti quali l’utilità, la semplicità d’utilizzo e l’efficienza del sistema.*

L’esperienza d’uso ha una natura soggettiva perché riguarda i pensieri e le sensazioni di un individuo nei confronti di un sistema; inoltre è dinamica dal momento che si modifica nel tempo al variare delle circostanze.”

Capito?

Speaker:

Francesco Terzini

Art Director Fondazione Sistema Toscana

6

12.15

Il viaggio in un racconto per immagini

Nulla di nuovo, in questo caso.

Da quando è stato tecnicamente possibile, chi viaggia ha molto volentieri raccontato per immagini la propria esperienza: con le prime macchine fotografiche con pellicola, poi con le digitali e oggi e domani sempre più anche con il proprio apparecchio mobile.

Con i propri Social Network come luoghi perfetti per condividere spesso in diretta la propria esperienza, di fatto chi viaggia contribuisce con le sue azioni di condivisioni alla costruzione di un enorme palinsesto fatto di tanti racconti di tanti luoghi, in sostanza una guida molto liquida senza un vero editore.

Ogni contributo si porta dietro sensibilità e stati d'animo diversi e il segreto di tutta questa esplosione di racconti per immagini risiede nel fatto che fotografare è più "semplice" di scrivere o dipingere e il progresso tecnologico ha reso tutti noi fotografi, reporter e anche un po' videomakers.

Partendo dal concetto che senza racconto non esisterebbe il viaggio, la training si pone l'obiettivo di mettere l'accento che una destinazione e dentro la destinazione un attore – struttura ricettiva, servizio turistico, le persone che la abitano – può contribuire a questo racconto.

7

Speakers:

Lara Musa¹

Social Media Team Voglio Vivere Così, la campagna di Regione Toscana a sostegno della Destinazione Toscana

Kinzica Sorrenti²

Social Media Team Voglio Vivere Così, la campagna di Regione Toscana a sostegno della Destinazione Toscana

13.15

Lunch break

¹ Grafica, Web...Comunicare. Ispirata dalle infinite interpretazioni possibili della mente umana. Reflex + Viaggi + buon cibo = MY Happyness

² Pesci ascendente Gemelli. Ritardataria, ma nata prematura. Viaggiocentrica su 100days.it, tendenzialmente iperconnessa con declinazioni demofobiche.

Sessione del pomeriggio

15.00 [circa]

Pinterest, instagram, flickr, twitter e facebook per le immagini & dintorni

Una training molto operativa su l'utilizzo consapevole dei principali strumenti social.

Speakers:

Lara Musa

Social Media Team Voglio Vivere Così, la campagna di Regione Toscana a sostegno della Destinazione Toscana

Kinzica Sorrenti

Social Media Team Voglio Vivere Così, la campagna di Regione Toscana a sostegno della Destinazione Toscana

8

17.00 [circa]

Arrivederci alla prossima Lezione di Turismo 😊

Come partecipare

INGRESSO GRATUITO + bonus

Registrazione apprezzata su:

http://www.btoeducational.it/calendario/2_lezione_di_turismo/

Bonus

A tutte le persone che si registrano online, un **voucher con il 25% di sconto** sul prezzo del ticket della V Edizione di BTO – Buy Tourism Online, quella del 29 e 30 Novembre a Firenze in Fortezza da Basso.

I contatti

Per la Provincia di Firenze [Firenze Contagiosa Bellezza]

Lara Fantoni

lara.fantoni@provincia.fi.it

Per BTO Educational

Robert Piattelli

robert@btoeducational.it

BTO – Buy Tourism Online
V Edizione
29 e 30 Novembre
a Firenze, Fortezza da Basso
www.buytorisonline.com



Torna il **principe degli eventi** con due giorni per analizzare l'intricato rapporto tra le persone e il viaggio, il tutto in questi tempi un pò confusi del Travel 2.0.

BTO – Buy Tourism Online deve essere soprattutto letto come un punto di ristoro durante una lunga maratona, quella verso la competitività.

BTO – Buy Tourism Online anche quest'anno è prontissimo a continuare a sorprendere, coinvolgere, offrire spunti di riflessione parecchio rilevanti su come migliorarsi, offrendo un *pit stop* verso la piena comprensione dei vantaggi dell'innovazione, anzi cercando di convincere i propri pubblici che l'innovazione [*e anche un pò di fantasia*] è l'unica **strategia sostenibile** verso la competitività.

Evento di sistema, BTO – Buy Tourism Online è un marchio di Regione Toscana e Camera di Commercio di Firenze che identifica in Italia il **più importante** momento di riflessione sul **Travel 2.0**.

BTO – Buy Tourism Online è arrivato quest'anno alla V Edizione consecutiva forte di un *lovemark* che identifica valore scientifico dentro ad un format *unconventional*, un mix che rende l'evento veramente unico nel suo genere.

Due giorni a Firenze con:

- Esperti internazionali
- Le aziende leader
- Dibattiti in Main Hall
- Approfondimenti nelle Focus Hall
- Training Sessions "Cassetta degli attrezzi"
- Product Presentations delle Aziende del Club degli Espositori

Un appuntamento sempre più **irrinunciabile** per:

- gli operatori della lunga filiera turistico ricettiva
- il governo e i portatori d'interessi collettivi dei territori
- chi studia e chi fa ricerca
- chi lavora e chi lavorerà nel campo del marketing del turismo

Il **29 e 30 Novembre**, sempre a **Firenze**: quest'anno l'evento si sposta di poche centinaia di metri rispetto alle quattro precedenti edizioni, dalla Stazione Leopolda alla **Fortezza da Basso**.

Il primo passo per un ambizioso progetto di crescita che si pone l'obiettivo di far diventare nel giro di tre anni BTO – Buy Tourism Online una delle manifestazioni di riferimento del calendario europeo.

Il programma della V Edizione di BTO – Buy Tourism Online è già pubblicato in progress su

www.buytourisonline.com

11

Fortezza da Basso ospiterà:

- **1 Main Hall**, con traduzione simultanea per circa 500 persone: 6 grandi eventi [dibattiti, keynote, interviste]
- **2 Scientific Hall** insonorizzate per 120 persone cadauna, dove saranno srotolati circa 12 eventi del programma scientifico
- **1 Focus Hall** “Cassetta degli Attrezzi” insonorizzate con 8 training sessions molto, molto operative su come utilizzare al meglio strumenti social e luoghi web per circa 100 persone cadauna
- **3 Focus Hall Product Presentations** insonorizzate che ospiteranno 25 presentazioni prodotti e servizi delle Aziende del Club degli Espositori, capienza circa 100 persone cadauna