

MAGAZINE

Ospitalità veneta tra tradizione e innovazione

Uno strumento di
aggiornamento per
chi opera nel settore

Periodico di informazione
a cura dell'Unione Regionale
Albergatori del Veneto





MASSIMILIANO SCHIAVON

Un settore

condannato

al rinnovamento

Dopo due anni di limitazioni a causa covid, i turisti pernottanti in Veneto stanno tornando progressivamente ai numeri che si registrarono nel 2019, anno di picco storico.

La ripresa è evidente nel corso di tutto il 2022 e culmina a luglio, mese in cui la destinazione Veneto torna molto prossima al pre-covid (complessivamente 18.141.393 arrivi e 65.920.506 presenze).

Oltre ad un futuro "confortante" siamo anche in una fase di grandi investimenti e di ristrutturazione complessiva, non solo della parte immobiliare.

A mio avviso **oggi, noi imprenditori alberghieri, possiamo fare solo una scelta: alzare il livello qualitativo dei nostri servizi e incominciare a innovare** molto la qualità dei nostri servizi che poi sono garantiti dal capitale umano. Marketing e brand rimangono due importanti aree da sviluppare. La comunicazione è strumento necessario per aprirci al mercato globale e far capire gli investimenti che stiamo facendo, le cose che stiamo mettendo in campo. Altro aspetto forse sottovalutato ma altrettanto necessario il concetto di brand. Quindi i tre elementi indispensabili per rilanciare in termini competitivi il nostro settore sono: innovazione, marketing e branding. **A questo si lega a doppio filo la formazione dei ragazzi** ma anche della parte imprenditoriale che si trova oggi ad utilizzare degli elementi tecnologici importanti che forniscono dati importanti ma che necessitano di essere interpretati.

Di innovazione e valorizzazione

turistica non ce n'è mai abbastanza!

Marco Gottardo

Con la DGR n. 406 del 7 aprile scorso è stato approvato il primo bando della programmazione PR Veneto FESR 2021-2027, che mette a disposizione del comparto turistico ricettivo 7 milioni di euro per promuovere e sostenere investimenti che favoriscano la rigenerazione e l'innovazione delle imprese, supportandone la maggiore accessibilità, lo sviluppo tecnologico, la transizione digitale ed ecologica.

È chiaro che lo scenario è cambiato rispetto alla passata programmazione e oggi più che mai l'innovazione rappresenta una priorità per le imprese e per il settore del turismo. Se la transizione digitale è il futuro è anche vero che un territorio deve considerare nuovi modelli di business orientati verso una trasformazione indirizzata alla sostenibilità, dove anche la biodiversità e le infrastrutture verdi rivestiranno un ruolo da protagonisti.

In ultima, anche in vista degli importanti appuntamenti del 2026, gli incentivi agli interventi dovranno garantire la piena accessibilità delle strutture ricettive alle persone con disabilità, per rispondere in modo completo ed efficace ad un importante segmento di domanda. In questa prima edizione il bando è orientato a interventi che possono essere realizzati entro la fine del 2024, quindi come Federalberghi Veneto auspichiamo che le imprese ricettive venete sappiano cogliere l'importanza di accedere a queste modalità di finanziamenti!



Scheda tecnica sintetica del bando

**Bando finanziato con il PR Veneto FESR 2021-2027
INTERVENTI PER RIGENERARE LE IMPRESE DEL COMPARTO TURISTICO
RICETTIVO SUPPOR- TANDONE LA MAGGIORE ACCESSIBILITÀ, LO
SVILUPPO TECNOLOGICO, LA TRANSIZIONE DIGITALE ED ECOLOGICA**

Azione 1.3.8

Rigenerazione e innovazione delle imprese finalizzati a sostenere la valorizzazione turistica del territorio

DGR n. 406 del 07 aprile 2023

Dettaglio Bando

Investimenti materiali a favore delle imprese per favorire la piena accessibilità delle strutture ricettive, la loro transizione digitale ed ecologica, ed in particolare:

a. interventi per la riduzione dell'impatto ambientale e del consumo di risorse (energia/acqua), per utilizzo di fonti energetiche alternative, per l'ammodernamento strutturale e tecnologico orientato alla piena sostenibilità ambientale (es. sostituzione dei generatori di calore, installazione di cogeneratori, installazione di impianti solari, interventi di isolamento dell'involucro, installazione di pompe di calore ad alta efficienza, installazione di lampade LED, attrezzature a classe energetica A, A+, A++, A+++, impianti idrici smart per le singole stanze, regolatori di portata, colonnine per ricarica elettrica, certificazioni ambientali ecc.);

b. interventi di innovazione digitale che prevedano strumenti tecnologici hardware e software, cyber security, intelligenza artificiale, machine learning, soluzioni tecnologiche per la gestione e il coordinamento dei processi aziendali con elevate caratteristiche di integrazione delle attività, domotica (es. hardware/software per videoconferenze; sistemi e soluzioni per lo smart working e il telelavoro; internet delle cose e delle macchine, soluzioni tecnologiche per la navigazione immersiva, interattiva e partecipativa, interventi volti a favorire la connettività a banda ultra larga per l'impresa ricettiva; aggiornamento del sito web della struttura ricettiva alle principali lingue degli ospiti, software di performance su occupazione posti letto/camere, ADR, REVPAR ecc.);

c. Interventi volti a garantire la piena accessibilità delle strutture ricettive per le persone con disabilità, (non in termini di mero adeguamento alle normative vigenti) ma per rispondere in modo completo ed efficace a questo importante segmento della domanda (es. segnaletica di sicurezza o per orientare ad alta leggibilità, adeguamento di bagni e servizi igienici, dispositivi salvavita, realizzazione di video per la comunicazione interna agli ospiti in Lingua dei Segni Italiana (LIS) sottotitolati in italiano; dispositivi per non vedenti, ipovedenti, non udenti e disabili motori, allestimento aree dedicate (allattamento al seno, camere di decompressione, aree giochi attrezzate), realizzazione/adeguamento bancone della reception, misure di adeguamento degli ambienti per favorire la mobilità, ecc.).

Chi sono i beneficiari

PMI che gestiscono e/o sono proprietarie di strutture ricettive alberghiere, all'aperto, complementari o in ambienti naturali di cui agli articoli 25, 26, 27 e 27 ter della LR 11/2013

Dotazione finanziaria

7.000.000,00 Euro di cui:

2.800.000 (40%) relativi alle aree montane

4.200.000 (60%) riservati alle altre aree

Scadenze

Data di apertura

18/04/2023 ore 10:00

Data di chiusura

11/07/2023 ore 17:00

Spese ammissibili

a) opere di impiantistica;

b) opere edili/murarie limitatamente agli interventi ammissibili di cui all'articolo 5 comma 1;

c) strumenti tecnologici, comprese le dotazioni informatiche hardware e software;

d) progettazione, collaudo e direzione lavori;

e) attrezzature, macchinari e arredi funzionali al progetto;

f) spese per i servizi connessi agli interventi di innovazione digitale previsti dall'articolo 5 comma 1;

g) spese connesse all'ottenimento della/delle certificazioni di qualità, di sicurezza ambientale o energetica;

h) spese relative alla fidejussione bancaria

Le spese di cui alla voce "d) progettazione, collaudo e direzioni lavori", sono ammesse fino ad un valore massimo del 5% dell'importo derivante dalla sommatoria delle spese ammissibili di cui alle voci "a) b) c) d) e)

L'INTERVISTA

Ivan De Beni

Together Lake Garda: uniti per tutelare l'ambiente gardesano

Federalberghi Garda Veneto lancia “Together Lake Garda”, la nuova campagna di sensibilizzazione rivolta agli operatori dell'ospitalità, agli ospiti e a chi vive il territorio tutto l'anno, **con l'obiettivo di risparmiare energia e avere cura delle acque del lago**: è ciò che possiamo fare subito per tutelare l'ambiente gardesano.

«Nel luglio 2022 - periodo di picco del caro energia - abbiamo fornito alle strutture nostre associate semplici prontuari da esporre nelle hall e nelle camere con consigli e suggerimenti per risparmiare Energia Elettrica e acqua. Quest'anno vogliamo proporre un progetto più ampio che per contenuti possa coinvolgere tutto il settore turistico del lago di Garda, con un'azione che durerà per tutta la stagione turistica» spiega il presidente Ivan De Beni.

“Together Lake Garda” è un'azione creata:

Per gli operatori Grazie alla collaborazione professionale di alcuni suoi Partner, Federalberghi Garda Veneto ha condiviso con le Aziende associate essenziali ma efficaci “vademecum” per sviluppare forme concrete di riduzione dello spreco di acqua negli ambiti più sensibili all'utilizzo e dove quindi si può effettivamente fare la differenza.

Per gli ospiti Due informative in formato trilingue (ITA, ENG, DEU) dedicate al risparmio elettrico e idrico attraverso semplici gesti quotidiani. Si stima un risparmio generale fino al 20% delle risorse (da linee guida ENEA).

Per tutti Federalberghi Garda Veneto sostiene dal 2019 il progetto “Life Blue Lakes”, di cui è capofila Legambiente Onlus, il cui obiettivo è ridurre l'inquinamento da microplastiche nei



laghi italiani per garantire il mantenimento degli habitat lacustri, con l'ulteriore scopo di rendere sempre più “Plastic Free” le aziende del Turismo entro il 2030. Inoltre, a livello di forniture energetiche, grazie ad A2a Energia S.p.A., il gruppo d'acquisto per Energia Elettrica e Gas Naturale THE GROUP - accreditato ARERA - può contare su energia prodotta per il 45% da fonti rinnovabili.

Per maggiori informazioni:
www.federalberghigardaveneto.it/territorio/together-lake-garda



Fidimpresa e Confiditer

*a sostegno delle imprese turistiche
della provincia di Verona*

Paolo Artelio

Nell'ambito della collaborazione con i Confidi di Sistema abbiamo incontrato il dott. Paolo Artelio, Presidente di CONFIDITER il confidi del terziario che opera in provincia di Verona in rete con Fidi Impresa e Turismo Veneto; Artelio è tra l'altro anche Presidente di FIPE VENETO e della fondazione specializzata DESTINATION VERONA & GARDA FOUNDATION.

Le problematiche del turismo Veronese sono a noi ben note ed abbiamo negli anni sviluppato una grande professionalità ed esperienza non solo per accompagnare e sostenere le nostre imprese nelle loro richieste di credito sulle banche locali per ottenere i finanziamenti necessari, ma anche nella predisposizione delle domande di finanziamento agevolato e richiesta di contributi a fondo perduto sulle leggi regionali che hanno avuto come beneficiario il settore turistico della provincia.

Abbiamo sviluppato competenze che oggi ci pongono come punto di riferimento per le strutture turistiche principalmente di Verona e del comprensorio gardesano grazie alle conoscenze ed alla specializzazione dei nostri collaborato che fanno capo al Direttore Nicola dal Dosso, che ricordo svolge anche il ruolo di Direttore dell'Ascom Provinciale continua Paolo Artelio.

Dalla nostra sede di Via Sommacampagna 53/H siamo in contatto con tutte le realtà produttive ed associative del territorio e ci poniamo come partner privilegiato per l'interlocuzione con gli uffici regionali e provinciali (in primis la nostra camera di Commercio) che hanno competenza sul turismo.

Quello che però in questo momento maggiormente ci preoccupa è la difficoltà di reclutare il personale necessario; **dal nostro osservatorio abbiamo notizia che circa il 49% delle nostre imprese non riesce a ricoprire tutti i ruoli necessari che il mercato ci sta richiedendo** a seguito dell'aumento della richiesta di servizi che stiamo avendo dall'estate scorsa.

**Per contatti
FIDIMPRESA e CONFIDITER
cristiano.bonardi@confiditer.it
alberto.maddinelli@confiditer.it
tel. 045 956764**



Federalberghi Caorle: *un progetto a medio-lungo termine per aprire le porte delle imprese del comparto ricettivo alla sostenibilità*

Kay Turchetto

A Caorle l'impresa alberghiera è sempre più "green". Federalberghi Caorle, l'associazione locale che riunisce oltre 130 imprese alberghiere del prestigioso borgo turistico, ha avviato **un progetto a medio-lungo termine che mira a favorire una "rivoluzione culturale" nel modo di fare impresa in ambito ricettivo, aprendo le porte al tema della sostenibilità.** "Per Federalberghi Caorle, fare impresa oggi deve assumere una rilevante valenza sociale – spiega Kay Turchetto, Presidente Federalberghi Caorle – Abbiamo il dovere, come imprenditori, di promuovere comportamenti virtuosi all'interno della nostre aziende, per migliorare il benessere della nostra comunità e degli ospiti. **Ci stiamo dedicando con forza a promuovere la sostenibilità ambientale nel nostro territorio,** ritenendo la sensibilizzazione su tale tema un elemento imprescindibile dell'operatività sindacale. L'attività associativa di Federalberghi deve affiancare alla difesa degli interessi della categoria anche un tema come la difesa dell'ambiente e la promozione di un nuovo modo di fare impresa: senza difesa dell'ambiente che ci circonda le nostre imprese non hanno futuro". Federalberghi Caorle si è dedicata con forza alla diffusione tra gli associati del marchio "Imprendigreen", promosso da Confcommercio. Si tratta di un

riconoscimento istituito per le imprese e le associazioni territoriali per premiare comportamenti virtuosi e buone pratiche in chiave sostenibile. **L'obiettivo della "certificazione Imprendigreen" è far emergere e quantificare il contributo che le imprese interessate hanno avviato in tema di sostenibilità,** nel rispetto degli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU. Nei mesi scorsi, inoltre, sono stati ospitati a Caorle eventi dedicati ad energia, riduzione dei consumi, impresa e sostenibilità rivolti al qualificato pubblico degli operatori del comparto ricettivo. Federalberghi Caorle ha poi avviato una collaborazione con Plastic Free Onlus, con l'obiettivo di agevolare le attività di questa associazione impegnata a ridurre l'inquinamento da plastica. "Abbiamo in serbo ulteriori iniziative: **coniugare impresa e sostenibilità è una sfida che gli albergatori di Caorle stanno raccogliendo con entusiasmo**" conclude la Presidente Turchetto.



Decalogo di consigli digitali

per essere efficaci online



***Piccoli consigli
a costo zero per le
imprese venete
del settore turistico***

**A CONCLUSIONE
DELL'INIZIATIVA "AIUTO
DIGITALE" PROMOSSA DA
FEDERALBERGHI VENETO
E DAVIDE DAL MASO,
IDEATORE DEL PROGETTO,
ECCO PER TUTTI VOI UN
UTILISSIMO DECALOGO
DI CONSIGLI DIGITALI PER
ESSERE EFFICACI ONLINE.**

Davide Dal Maso, vicentino, inserito da Forbes tra gli Under30 più influenti in Italia, esperto in marketing digitale e fondatore della nonprofit Movimento Etico Digitale, a partire da dicembre 2022 ha proposto – con tale

iniziativa – a tutte le aziende associate al Sistema Federalberghi Veneto, una consulenza gratuita della durata media di 40 minuti, con un esperto del mondo digitale per confrontarsi su tematiche quali: posizionamento su Google, aumentare le prenotazioni al di fuori di sistemi di booking, promuoversi sui social tramite campagne, leggere i dati su Instagram, trovare modalità efficaci per comunicare e attirare i giovani come collaboratori. Ecco qui di seguito i 10 consigli di Davide:

1. Velocità del sito: il rischio è di buttare via tutti gli investimenti fatti per portare le persone nel sito. A chiunque dà fastidio dover aspettare 6-7 secondi con lo schermo nero. Per un check gratuito ci sono strumenti gratuiti come Google PageSpeed che vi aiuteranno. *Gratis*

2. WhatsApp: ideale per tenere contatto con i clienti, che cercano sempre di più un rapporto personalizzato. In tanti casi si possono usare le liste broadcast per comunicare offerte o iniziative speciali. Il tasso di apertura dei messaggi è superiore al 90%. Molto efficace, basta non spammare. *Gratis*

3. Google e SEO: il posizionamento Google è fondamentale per non diventare totalmente dipendenti dai vari sistemi di booking. Ci sono strumenti facili e gratuiti come SEO

Davide Dal Maso

Tester Online che vi permettono di avere una panoramica della situazione. *Gratis*

4. Google My Business: sistemare la scheda di Google permette di avere visibilità, ma non solo. Inserire foto nuove, aggiungere le informazioni e compilare la sezione “Servizi” così da portare persone a contattarvi. *Gratis*

5. Rispondere alle varie **recensioni** su social, Google, Tripadvisor. Recensioni negative? Rispondiamo comunque. Recensioni false, segnaliamo. Recensioni positive, ringraziamo e invitiamo ad entrare in contatto in privato. *Gratis*

6. Fare pulizia di vecchi account social. Twitter inutilizzato? Su Facebook c'è un vecchio profilo lasciato lì? Evitiamo di dare l'impressione che l'attività sia chiusa per sempre, chiudiamo questi profili. *Gratis*

7. Social - Facebook Instagram: per coinvolgere il pubblico è consigliato pubblicare foto e video legati alla storia della propria azienda. Lo stesso con delle curiosità legate ai titolari. Creerà empatia. *Gratis*

8. Social - Facebook Instagram: essere costanti nelle pubblicazioni è fondamentale. Anche nei momenti di chiusura stagionali i social non dormono. Anzi, fate vedere i lavori di preparazione, condividete con il pubblico la vostra voglia di riaverli ospiti tra pochi mesi. *Gratis*

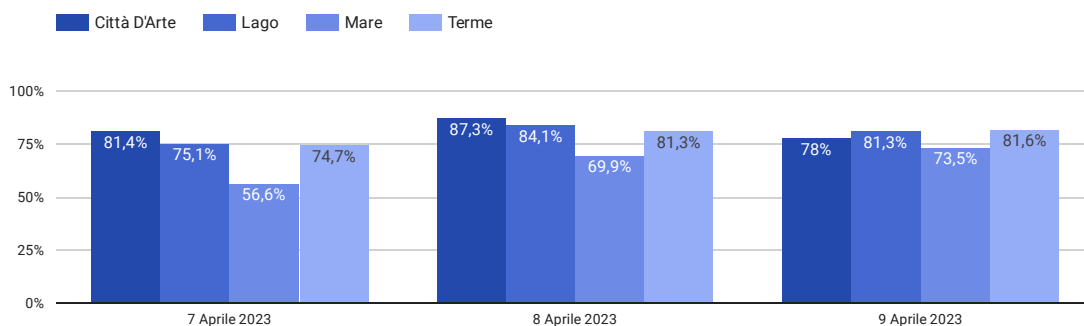


9. Sponsorizzazioni all'esterno: l'errore spesso è mirare ad un pubblico troppo grande, con un budget troppo piccolo. Meglio puntare a chi prenota più spesso (tedeschi, 40 anni in su), che puntare sulla massa (tutta Europa).

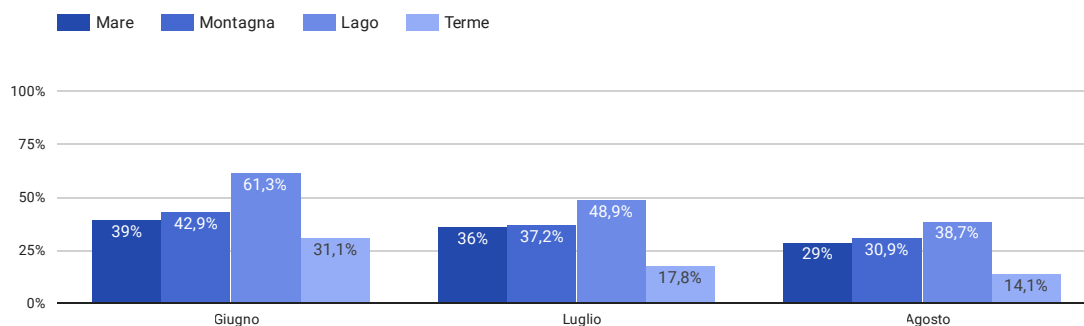
10. Sponsorizzazioni ai Fans: non lo fa quasi nessuno e proprio per questo porta spesso a prenotazioni e contatti. Sponsorizzare un post Facebook verso i propri fans (c'è opzione) è cheap ed estremamente efficace. Da fare solo per gli annunci più importanti, tipo la riapertura delle prenotazioni. *Gratis*



OCCUPAZIONE CONSOLIDATA PASQUA 2023 PER CLUSTER DI DESTINAZIONE



OCCUPAZIONE ACQUISITA STAGIONE ESTIVA 2023 AL 19 APRILE PER CLUSTER DI DESTINAZIONE



Occupazione Consolidata Pasqua 2023 per cluster di Destinazione

Le performance di occupazione registrate per Pasqua nei diversi cluster sono state molto positive per tutti quegli ambiti non legati al fattore meteo (Città d'Arte e Terme) o legate ad una forte componente di c straniera (Lago). Tassi di occupazione meno importanti, invece, per quanto riguarda il Mare dove le temperature quasi invernali e la variabilità del cielo hanno influito negativamente soprattutto sulla prima metà del weekend di Pasqua.

87,3%

**SCELTA CITTÀ D'ARTE
PASQUA 2023**

Occupazione Acquisita Stagione Estiva 2023 al 19 Aprile per cluster di Destinazione

Dall'analisi realizzata ad hoc in data 19 aprile 2023 sulle strutture dei diversi cluster, possiamo notare come l'occupazione per la prossima stagione estiva sia in piena formazione.

Le strutture del Lago di Garda sono quelle che registrano un tasso di occupazione più alto, in quanto la quasi totalità degli ospiti proviene dall'estero che, notoriamente, prenota con maggiore anticipo rispetto ai connazionali.

Tuttavia, per tutti gli ambiti di analisi, registriamo un aumento del tasso di occupazione acquisito rispetto alla stessa data 2022, soprattutto per i primi mesi della stagione (Maggio, Giugno e Luglio).

PARTNER

Federalberghi Veneto

NEXIDIA

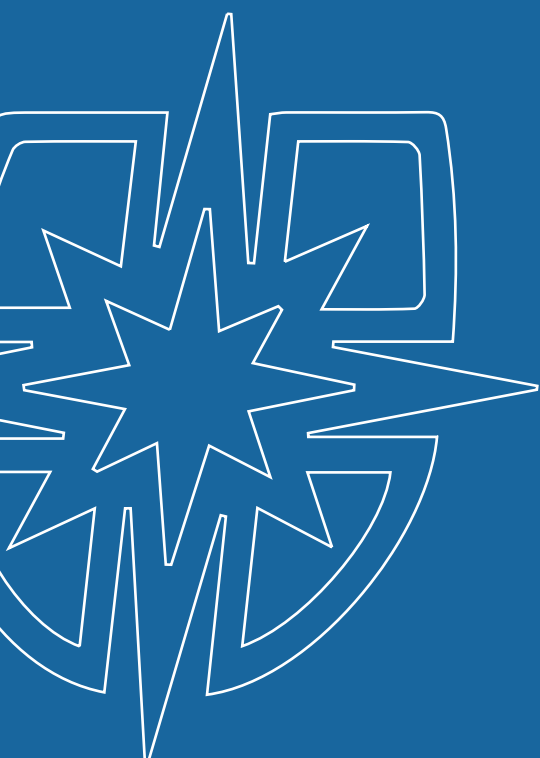
— comunicazione | web | design



FIDI
IMPRESA & TURISMO
VENETO

BONFANTE
BUILDS IDEAS

 **HBenchmark**
Hospitality Data Intelligence



FEDERALBERGHI VENETO

Unione Regionale Albergatori del Veneto

via Don Federico Tosatto, 59
30174 / Venezia-Mestre (VE)

telefono: +39 041 974830 r.a.

fax: +39 041 982897

e-mail generale:

info@federalberghiveneto.it

pec: protocollo@pec.federalberghiveneto.it

federalberghiveneto.it

e-mail segreteria:

segreteria@federalberghiveneto.it

e-mail amministrazione:

amministrazione@federalberghiveneto.it

e-mail ufficio comunicazione:

comunicazione@federalberghiveneto.it

addetto stampa: Alvise Sperandio cel. +39 329 425 4679