



CAMERA  
DI COMMERCIO  
INDUSTRIA  
ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA  
DI TRENTO

**Pronti all'impresa**

## COMUNICATO STAMPA

L'OFFERTA FORMATIVA DI ACCADEMIA D'IMPRESA

### “DT-DIGITAL TOURISM”

UN PROGETTO INNOVATIVO PER ACCRESCERE LE CONOSCENZE  
DIGITALI DELLE IMPRESE TURISTICHE

I DATI DEL CENSIMENTO CHE MISURA LA PRESENZA *ON-LINE* DELLE  
IMPRESSE ALBERGHIERE TARENTINE

Per rispondere alla necessità di approfondire le conoscenze digitali e meglio adattarsi alla velocità competitiva del mercato turistico, la Camera di Commercio e la Provincia autonoma di Trento, nel recente Accordo di programma, hanno concordato sull'esigenza di incrementare il livello di digitalizzazione delle imprese del turismo e di favorirne la propensione alla promozione e commercializzazione in rete di prodotti e servizi.

Nel settore della ricettività e dell'accoglienza, oggi rispetto al passato, non sono più sufficienti solo le competenze tradizionali della buona ospitalità. Si sta assistendo a profonde trasformazioni dal punto di vista della domanda, a causa dell'avvento di nuove tecnologie e della nascita di nuovi modelli di distribuzione e commercializzazione dei prodotti turistici. Il turista partecipa ed è più informato, si può esprimere con idee e opinioni, può giudicare i prodotti e le aziende anche attraverso il *web*.

Per affrontare con gli strumenti idonei questa rivoluzione di metodo, che passa attraverso l'utilizzo dei sistemi digitali, Accademia d'Impresa, Azienda speciale della Camera di Commercio di Trento, offre alle imprese turistiche la possibilità di accedere a un cantiere continuo della formazione digitale per le imprese turistiche, come un luogo dove alla formazione in aula si accompagnano modalità di apprendimento e confronto maggiormente personalizzate e confacenti alle esigenze delle imprese trentine.

Il percorso, che partirà in aprile e che è stato confezionato *ad hoc* con l'apporto delle associazioni di categoria e di un campione di albergatori, tratterà sia i temi più specifici della comunicazione digitale, come lo *storytelling*, e il *social media marketing*, sia aspetti manageriali per progettare e programmare investimenti in comunicazione, come il controllo di gestione nelle strutture alberghiere e l'analisi dei dati. Saranno organizzate anche 4 giornate in modalità seminariale, sui temi del *social media*, del *visual content marketing*, sulla scrittura per il *web* e sulla strategia d'impresa.

Per informazioni:  
Accademia d'Impresa  
Tel. +39 0461 382 328  
Mob. +39 340 4713758  
e-mail: [formazione.continua@accademiadimpresa.it](mailto:formazione.continua@accademiadimpresa.it)

Parallelamente al corso e alle giornate formative, in una logica di affiancamento formativo alle imprese, continua il progetto **“Eccellenze in digitale-turismo”** – organizzato in collaborazione con Unioncamere e Google – per agevolare l'utilizzo degli strumenti digitali tra le strutture alberghiere al fine di mettere in moto o incrementare fenomeni di destagionalizzazione e di internazionalizzazione, e quindi generare ricadute positive sul tasso di occupazione alberghiera e, più in generale, diffondere tra gli operatori del settore una nuova cultura della commercializzazione turistica. Le imprese saranno affiancate da due “digitalizzatori” che fino ad oggi hanno garantito il servizio formativo già a 72 alberghi in tutto il territorio provinciale.

Il progetto “Eccellenze in digitale-turismo” è stato anche l'occasione per fare un **primo censimento della presenza *on-line* delle strutture ricettive trentine**.

Si è scelto di valutare la presenza *on-line* delle strutture alberghiere mediante un *set* di parametri in grado di fotografare, nel dettaglio, più sfaccettature delle *performance* e delle strategie digitali in uso. L'analisi, coordinata da Accademia d'Impresa, è stata svolta sulla totalità degli alberghi operanti in provincia di Trento e ha evidenziato che il 94,2% delle strutture dispone di un sito *web* aziendale. Si osservano però differenze evidenti a seconda della categoria di appartenenza. Se le strutture di categoria più alta (4-4s-5 stelle) sono tutte presenti *on-line* con un sito *web*, e le strutture 3 e 3s stelle raggiungono una copertura del 98,5%, solo il 71,4% di quelle ad 1 stella e l'88,2% di quelle a 2 stelle dispongono di un sito *web* aziendale.

Un discorso simile può essere fatto per l'utilizzo di profili aziendali su **Facebook**. A fronte di una corposa presenza di pagine pubbliche aziendali tra gli hotel 4, 4s e 5 stelle, con il 94,7% di strutture coinvolte, e di una copertura per le strutture 3 stelle e 3s stelle del 74,8%, emerge che, nelle categorie più basse solo un hotel su due (50,6%) tra i 2 stelle, e un hotel su quattro (27,2%) tra gli 1 stella, comunica e interagisce con i propri utenti attraverso Facebook.

Un altro dato che sembra ben rappresentare la presenza digitale degli alberghi trentini è quello che attiene alla gestione della reputazione *on-line*. Solo il 36,1% degli hotel esaminati risponde regolarmente ai commenti che gli ospiti lasciano sulla loro scheda su **TripAdvisor**. Anche in questo caso sono presenti marcate differenze tra le diverse categorie che vedono il 58,7% degli hotel 4, 4s e 5 stelle impegnati nella gestione della propria reputazione su TripAdvisor, laddove la categoria dei 3 stelle e 3s stelle è rappresentata dal 40,4% delle strutture, quella dei 2 stelle dal 23,5%, e quella degli 1 stella da uno scarso 4,7%.

Trento, 21 marzo 2016

Per informazioni:  
Accademia d'Impresa  
Tel. +39 0461 382 328  
Mob. +39 340 4713758  
e-mail: [formazione.continua@accademiadimpresa.it](mailto:formazione.continua@accademiadimpresa.it)