



1- Nota informativa

LUGLIO 2018

Presentazione

Con questa prima nota prende il via un nuovo servizio per le imprese agricole che svolgono o intendono svolgere attività agrituristiche. Un servizio di supporto informativo con l'obiettivo di offrire un punto di riferimento per la gestione dell'impresa agriturbistica, attraverso la condivisione di strumenti conoscitivi, **informazioni sul mercato, sull'organizzazione e il marketing aziendale, sulla normativa** che disciplina il comparto (direttamente con norme specifiche e indirettamente con norme generali).

Le informazioni di carattere normativo potrebbero subire degli aggiornamenti e modifiche, si raccomanda sempre di utilizzarle facendo riferimento alla sede territoriale competente di Coldiretti.

Le note informative elaborate e inviate da Campagna Amica/Terranostra sono riservate alle aziende agricole, agrituristiche e multifunzionali della rete Coldiretti/Campagna Amica/Terranostra e alle rispettive Federazioni regionali e Sedi provinciali. La riproduzione, anche parziale, deve essere preventivamente autorizzata.

 tempo medio di lettura 6 minuti

MERCATO

Previsioni e tendenze per l'estate 2018

Gli attrattori: il mare, le città d'arte e i borghi, ma anche (e soprattutto) campagna ed enogastronomia

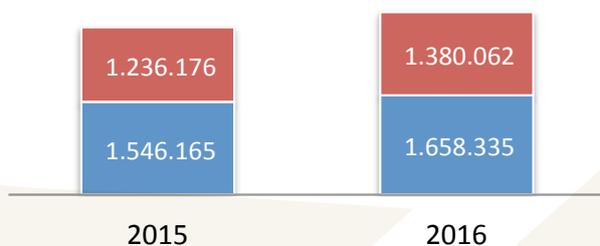
Lo scenario che si sta delineando dalle recenti indagini previsionali è certamente positivo per l'intero settore turistico, proseguendo un trend in crescita dal 2015. Rispetto allo scorso anno, infatti, si prevedono **aumenti degli arrivi e dei pernottamenti** (le presenze), sia della domanda interna sia di quella estera. Per gli arrivi le previsioni indicano un aumento in valore assoluto di oltre 1 milione di visitatori, complessivamente poco oltre 50 milioni; mentre per le presenze l'aumento dovrebbe attestarsi tra 4 e 4,5 milioni di notti, per raggiungere una quota complessiva tra 200 e 220 milioni di notti. La crescita riguarderà sia il comparto alberghiero (+2,1%) che l'extralberghiero (+2%); quest'ultimo - che include l'agriturismo - dovrebbe registrare aumenti pari a +1,9% di italiani e +2,2% di stranieri. *(Fonte: stime Campagna Amica su dati ONT/Enit/UNWTO/Banca d'Italia/Istat relativi agli andamenti dell'ultimo triennio).*

Per la metà degli italiani in vacanza quest'estate (38,5 milioni) a guidare le scelte e le preferenze delle mete turistiche è **la voglia di relax e benessere, seguita dagli interessi naturalistici e da quelli culturali**. Si consolida sempre di più la tendenza a preferire l'Italia, scelta come meta da quasi 9 italiani su 10 (88%), di cui il 55% sarà in movimento in agosto che si conferma il mese favorito per le partenze. Per più di 6 italiani su 10 (62%) è **il mare il primo attrattore, al secondo posto ci sono le città d'arte, parchi, oasi, riserve e la campagna, seguiti dalla montagna**. A prescindere dalla meta scelta quello che accomunerà il 71% dei visitatori in vacanza in Italia sono la volontà e la curiosità di **visitare frantoi, malghe, cantine, aziende, agriturismi o mercati degli agricoltori per acquistare prodotti locali a chilometri zero direttamente dai produttori** e ottimizzare il rapporto prezzo/qualità. *(Fonte Ixè-Coldiretti).*
Per maggiori approfondimenti [qui](#).

La domanda agrituristica in Italia

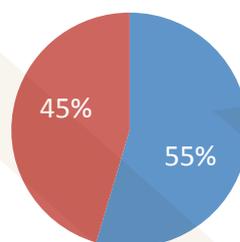
Arrivi

■ italiani ■ stranieri



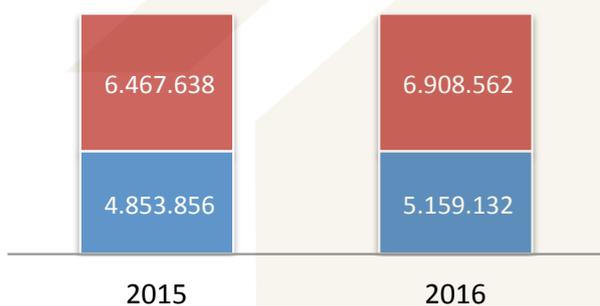
Composizione arrivi

■ italiani ■ stranieri



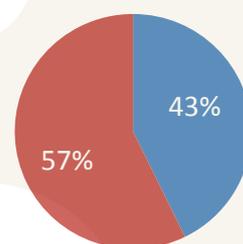
Presenze

■ italiani ■ stranieri



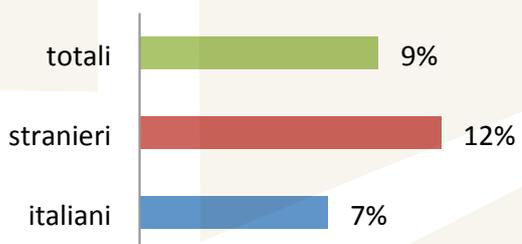
Composizione presenze

■ italiani ■ stranieri



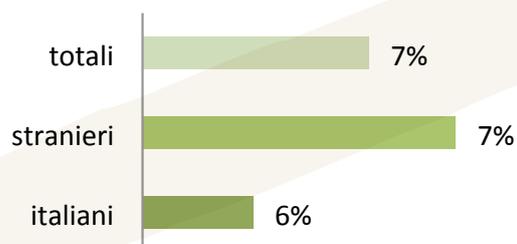
Arrivi 2016/2015 var. %

■ italiani ■ stranieri ■ totali



Presenze 2016/2015 var. %

■ italiani ■ stranieri ■ totali



Tendenze principali

Continuano ad aumentare le **prenotazioni online** sia prima di programmare le vacanze, sia durante. È sempre maggiore il numero di ospiti (**soprattutto italiani**) che richiedono informazioni e prenotano a ridosso della partenza (**richieste di informazioni e prenotazioni dell'ultimo secondo**), tra le possibili cause: incertezza economica e lavorativa, ricerca di soluzioni a basso prezzo, presenza di alternative sempre più numerose, dato il diffondersi di soluzioni "altre" (come per esempio gli alloggi privati su Airbnb e portali simili). Oltre 1/3 (**35%**) del budget della vacanza è destinato alla tavola per consumare pasti in ristoranti, pizzerie, trattorie o agriturismi, ma anche per cibo di strada o specialità enogastronomiche. Un valore che supera abbondantemente quello per l'alloggio. (Fonte Ixè - Coldiretti). **La fidelizzazione degli ospiti** si conferma la discriminante vincente e la misura del buon operato da parte dell'azienda e dell'accoglienza offerta. È certamente un segnale che attesta la piena soddisfazione e che alimenta la buona reputazione aziendale (passaparola e recensioni positive), ma è anche sintomatico di un comportamento - da parte degli ospiti - volto a ridurre i rischi legati alla scelta di destinazioni completamente sconosciute.

ORGANIZZAZIONE E MARKETING AZIENDALE

La comunicazione

Gestire al meglio le richieste di informazioni e le prenotazioni

La maggior parte dei potenziali ospiti sia italiani sia stranieri usa **il web e i motori di ricerca**, cerca e consulta **le recensioni on line**. La prenotazione per la vacanza in agriturismo è effettuata per gran parte tramite internet. Sebbene molte aziende ormai ricorrono all'intermediazione professionale on line proposta dalle grandi OTA (Online Travel Agency, come per esempio Booking.com), naturalmente il modo migliore rimane quello della prenotazione diretta.

È fondamentale gestire al meglio la **posta elettronica** per ottimizzare tempi, capitalizzare gli investimenti in promozione, utilizzare tutti i letti/alloggi disponibili per il maggior numero di notti possibile. Rimane sempre consigliabile - laddove possibile - avere anche **un contatto telefonico dopo la prenotazione o durante la fase di richiesta**, per assicurare il possibile ospite, comunicare sin da subito **l'importanza della relazione umana** (che distingue l'accoglienza agrituristica da altre forme di ricettività) oltre a confermare l'effettiva corrispondenza di quanto pubblicato sul sito e una presenza attiva del gestore o del proprietario.

Quando si riceve una mail di richiesta sulla disponibilità di camere o appartamenti e relative tariffe, **la risposta deve avvenire in tempi brevi e, ove possibile, brevissimi (entro 6-12 ore, in linea di massima)**, il rischio altrimenti è di trasmettere un'immagine poco professionale e inoltre, essendo probabile che la stessa richiesta sia stata rivolta ad altri operatori, **ha più probabilità di successo di perfezionare la prenotazione chi risponde prima e nel modo più rassicurante ed esaustivo**.

Suggerimenti per formalizzare correttamente le prenotazioni

La rapidità dei mezzi di comunicazione consente oggi di formalizzare, con risposta scritta, le prenotazioni anche quando queste avvengono, come accade sempre più spesso, poco o appena prima dell'inizio del soggiorno. È fondamentale **dare all'ospite tutte le informazioni necessarie** per sentirsi rassicurato circa l'accoglienza che riceverà in azienda e sin da subito ben accolto, ma anche per far conoscere le eventuali condizioni del soggiorno e le "regole" che la prenotazione presuppone. Si consiglia di usare la massima chiarezza per tutti quegli aspetti che possono creare equivoci e incomprensioni con gli ospiti, di dettagliare nel miglior modo possibile tutti i servizi offerti, specificando quali sono inclusi nel prezzo e quali ne sono esclusi, indicando i relativi costi. Basta leggere un po' di recensioni (per esempio su Tripadvisor, tra quelle negative) per rendersi conto di quanto siano frequenti e dannosi i malintesi sul prezzo e sulla poca chiarezza delle informazioni date in fase di prenotazione.

Si raccomanda di adottare sempre una **forma cordiale e allo stesso tempo professionale, la prenotazione è come un contratto**, pertanto richiede nella sua formulazione la massima chiarezza e trasparenza. Si suggerisce di precisare sempre le caratteristiche delle camere o dell'appartamento riservato, i servizi complementari compresi e gli eventuali supplementi.

Per la conferma della prenotazione è sempre buona norma indicare: nome e cognome di chi prenota, il contatto telefonico, il numero di persone (l'età di eventuali bambini se sono previste riduzioni al di sotto di alcune fasce d'età), l'alloggio assegnato (descrizione sintetica dei locali), il prezzo concordato e i servizi inclusi, le modalità di pagamento (es. caparra confirmatoria, saldo anticipato all'arrivo, la disponibilità di POS per pagare con carte di credito, indicando quelle accettate, ecc.), l'orario di arrivo e l'orario entro cui liberare l'alloggio alla partenza, orari dei pasti, orari per l'uso della piscina, delle attrezzature sportive, ecc. **Alla conferma di prenotazione è opportuno accompagnare istruzioni precise (descrizione e coordinate satellitari) su come arrivare in azienda**, e - possibilmente - il recapito della persona da contattare per ogni eventualità.

Annotazioni

Promemoria per le aziende con attività didattiche: è utile fin da ora predisporre i programmi didattici per le scuole da incontrare e presentare nel mese di Settembre.

NORMATIVA

Comunicazione alle autorità di Pubblica Sicurezza dell'arrivo di persone alloggiate in strutture ricettive

Norme di Pubblica Sicurezza per alloggio e agriturismo

Con il Regio Decreto 18 giugno 1931, n. 773 - Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza (TULPS) - Art. 109 (come modificato dal decreto legge 6 dicembre 2011 convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214), **si stabilisce che le strutture ricettive turistiche comunichino all'autorità di Pubblica Sicurezza, entro le 24 ore successive all'arrivo, le generalità delle persone alloggiate.** La comunicazione può essere effettuata, secondo le modalità indicate dal Decreto del Ministero dell'Interno (DM 7 gennaio 2013 "Disposizioni concernenti la comunicazione alle autorità di pubblica sicurezza dell'arrivo di persone alloggiate in strutture ricettive"), **con mezzi informatici/telematici o, nei casi di impedimento tecnico, mediante fax o posta elettronica certificata.** Lo stesso Decreto Ministeriale stabilisce inoltre regole sulle modalità di conservazione e accesso ai dati da parte dell'autorità di Pubblica Sicurezza.

Per approfondimenti <http://alloggiatiweb.poliziadistato.it/PortaleAlloggiati/InfoGen.aspx>

Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali

Le nuove norme sulla privacy

Il 25 maggio scorso è entrato nella fase della piena applicazione il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

Le principali novità sono state già comunicate con la newsletter Campagna Amica Notizie per le imprese del 06.06.2018 (leggi [qui](#) l'articolo). Per scaricare la documentazione necessaria e le schede [qui](#).

