



# 11 - Nota informativa

**MAGGIO  
2019**

## Presentazione

A maggio l'agriturismo si apre agli ospiti con il ponte in occasione della Festa dei Lavoratori e si moltiplicano gli eventi e le sagre dedicate ai primi raccolti e alla cucina tradizionale, che animano i fine settimana.

Le aziende anche in questo periodo sono impegnate nella promozione di offerte e nella gestione dell'ospitalità, della ristorazione e delle attività culturali, ricreative e sportive. Nei fine settimana si prevedono importanti affluenze e quindi negli agriturismi insieme ai lavori agricoli tutti sono impegnati nel predisporre la migliore accoglienza, secondo i valori e i principi della **Carta dell'accoglienza di Campagna Amica – scaricabile qui** - che si raccomanda di mettere sempre bene in evidenza, negli alloggi, nelle sale dei ristoranti, negli spazi comuni, sul sito web dell'azienda o inviandola insieme alle informazioni quando si risponde ad una richiesta.

Al fine di difendere la filosofia e la cultura rurale, preservare la tradizione e il lavoro agricolo, diffondere la cultura del cibo sano, buono e giusto invitiamo tutti a partecipare alla campagna **Stop al cibo anonimo** collaborando alla raccolta delle firme per bloccare il proliferarsi incontrollato di frodi alimentari, di prodotti privi di ogni indicazione circa materie prime utilizzate, tecniche e luoghi di produzione. Un piccolo contributo di tutti – servono meno di 2 minuti per compilare e firmare la petizione – significa una enorme e fondamentale conquista per la salute innanzitutto, ma anche per dare la dovuta riconoscenza alle persone – e quindi alle aziende agricole – che producono cibo sano e per garantire e proteggere le persone che “consumano” e vogliono (e devono) farlo responsabilmente, potendo informarsi correttamente prima di scegliere cosa mangiare.

**Nei fine settimana di maggio e giugno e poi con le vacanze estive coinvolgere in questa azione gli ospiti che frequentano gli agriturismi** significa anche dare un forte messaggio circa l'impegno etico, sociale, educativo e distintivo portato avanti dagli agriturismi di Campagna Amica. Firmare e invitare a firmare la petizione è un'azione giusta e utile anche per rendere partecipi gli ospiti per una causa importante che riguarda tutti, un modo di condividere la filosofia del benessere e della qualità alimentare, un modo per creare e diffondere fiducia. Per approfondimenti, maggiori informazioni e per firmare: <https://sceglilorigine.coldiretti.it/> oppure rivolgersi alla sede Coldiretti-Terra Nostra-Campagna Amica più vicina. Sin d'ora e a nome e per la salute di tutti: **GRAZIE!**

Nel numero precedente abbiamo trattato: a) tendenze della domanda di agriturismo: analisi comparata delle ricerche sul web; b) suggerimenti utili su come rispondere alle recensioni negative; c) TARI per gli agriturismi – Sentenza del Consiglio di Stato n. 1162 del 19 febbraio 2019

In questo numero: a) **Indagine sui viaggiatori stranieri in Italia (spesa e pernottamenti) nei primi sei mesi dell'anno**; b) **Consigli pratici sulla gestione delle recensioni on line**; c) **Innalzamento degli aiuti «de minimis» nel settore agricolo, regolamento (UE) 2019/316 del 21 febbraio 2019**.

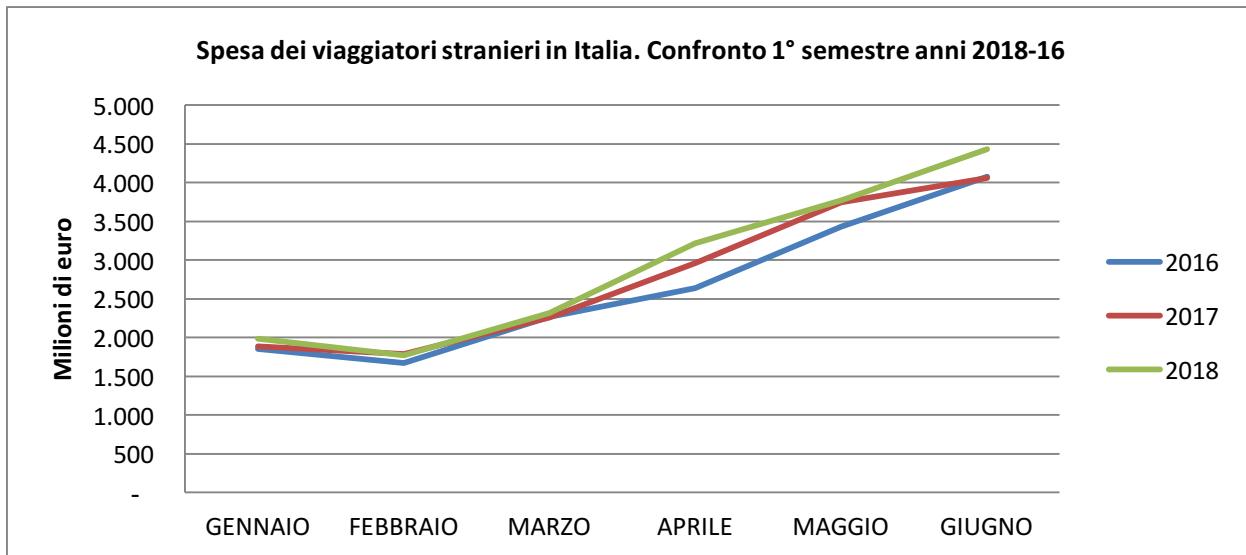
Le informazioni di carattere normativo potrebbero subire degli aggiornamenti e modifiche, si raccomanda sempre di utilizzarle facendo riferimento alla sede territoriale competente di Coldiretti.

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

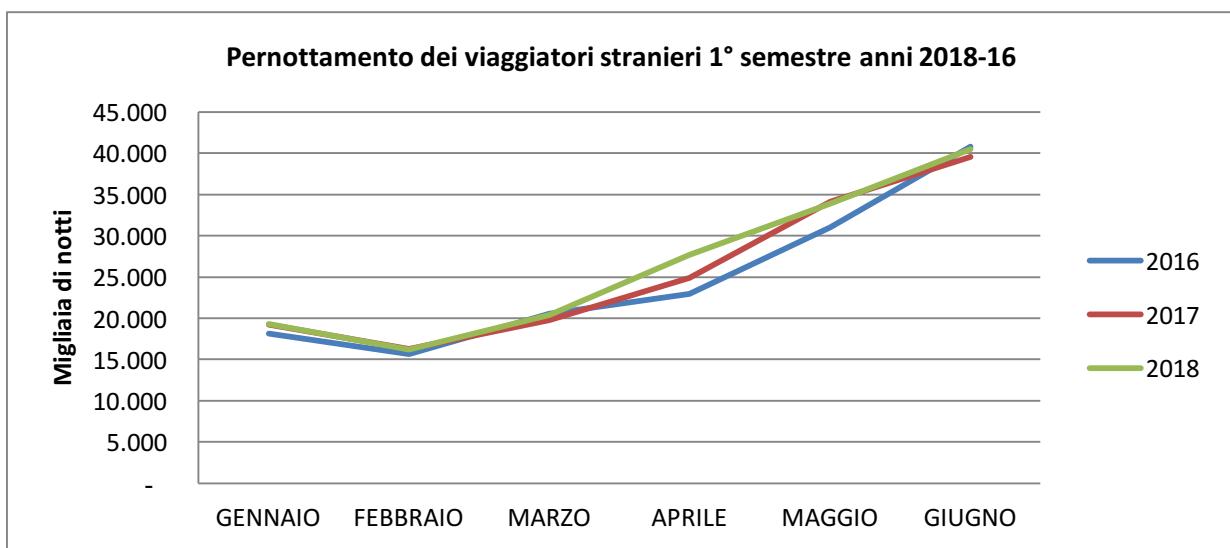
### I viaggiatori stranieri in Italia, l'andamento del primo semestre

Dall'analisi sull'andamento della domanda estera, in particolare delle **notti e della spesa dei turisti stranieri nei primi sei mesi dell'anno**, si può constatare l'andamento progressivamente crescente dal mese di febbraio in avanti, **con l'accelerazione** (l'inclinazione della linea aumenta) **dalla primavera e poi a Pasqua** in particolare (che negli ultimi tre anni è stata tra l'inizio e la metà di aprile). La crescita prosegue fino ai mesi estivi ad andatura sempre crescente, raggiungerà il picco ad agosto.

Nell'ultimo triennio sono aumentate la spesa e le notti in tutti i mesi a confronto, in particolare nel mese di aprile 2018 si registra un aumento medio annuo del 10% rispetto ad aprile del 2016 e del 2017; confrontando il mese di maggio 2018 rispetto a maggio 2016 e 2017, la crescita media è stata del 5% annuo, gli stessi aumenti si registrano per numero di notti.



Fonte: elaborazioni Campagna Amica su dati Banca d'Italia

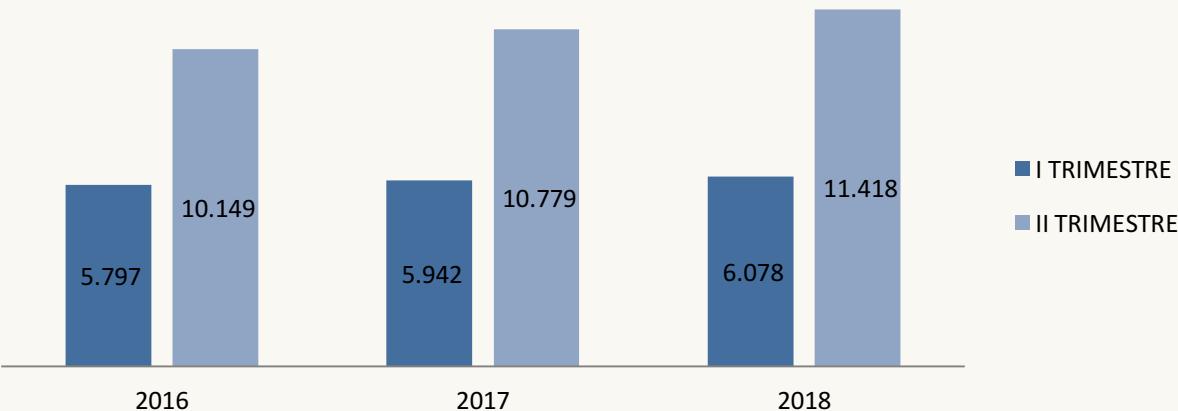


Fonte: elaborazioni Campagna Amica su dati Banca d'Italia

Attraverso il confronto per trimestri degli anni 2016, 2017 e 2018 è immediatamente visibile la differenza tra primo e secondo trimestre e l'aumento sia della spesa che dei pernottamenti: nel secondo (marzo-giugno) del 2018 si registra un aumento medio annuo del +4% sia della spesa che dei pernottamenti dei turisti stranieri in Italia rispetto allo stesso trimestre del 2016 e del 2017.

### Confronto tra i primi due trimestri dell'anno per gli anni 2016, 2017 e 2018

**Spesa di viaggiatori stranieri in Italia. Confronto I e II trimestre anni 2018-16**  
(Milioni di euro)



Fonte: elaborazioni Campagna Amica su dati Banca d'Italia

**Pernottamenti dei viaggiatori stranieri. Confronto I e II trimestre anni 2018-16**  
(Migliaia di notti)



Fonte: elaborazioni Campagna Amica su dati Banca d'Italia

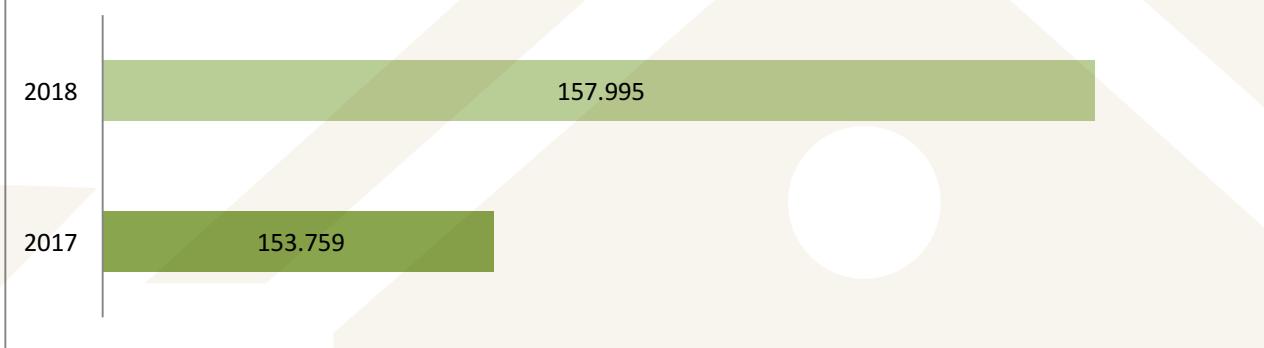
Confrontando il primo semestre del 2017 e del 2018, l'aumento della spesa dei turisti stranieri in Italia è cresciuta del 5%, passando da 16.7 miliardi di euro a 17.5 miliardi, e il numero di pernottamenti è cresciuto del 3%, passando da 153 milioni di notti a poco meno di 158 milioni di notti.

**Spesa totale dei viaggiatori stranieri nel I semestre dell'anno (gennaio-giugno).  
Confronto anni 2017 e 2018 (milioni di euro)**



Fonte: elaborazioni Campagna Amica su dati Banca d'Italia

**Pernottamenti stranieri nei primi sei mesi dell'anno. Confronto anni 2017 e 2018  
(Migliaia di notti)**



Fonte: elaborazioni Campagna Amica su dati Banca d'Italia

## ORGANIZZAZIONE E MARKETING AZIENDALE

### Consigli pratici per la gestione delle recensioni on line

**La reputazione** è certamente una delle leve fondamentali per un'impresa. La buona reputazione va costruita e migliorata costantemente giorno dopo giorno. Come visto nel numero precedente è un aspetto della gestione aziendale molto importante che richiede dedizione e competenza. Le recensioni sono sempre utili a monitorare la qualità percepita e a favorire la fidelizzazione degli ospiti, consentendo di far emergere eventuali criticità e quindi azioni correttive da apportare nella conduzione aziendale. Le recensioni del resto sono uno strumento di condivisione delle esperienze, favoriscono – quando prive di preconcetti o malafede – la trasparenza e creano un dialogo equilibrato tra i proprietari o i gestori e gli ospiti.

**Le recensioni hanno un impatto importante sulle prenotazioni**, il 93% dei viaggiatori a livello mondiale afferma di essere influenzato nelle decisioni di viaggio dalle recensioni on line e il 53% dei viaggiatori prenota una struttura ricettiva solo se sono disponibili recensioni on line (Fonte: Tripbarometer).

In tutti i casi è molto importante rispondere per “rassicurare e convincere” i lettori e potenziali ospiti e sapere gestire le svariate situazioni che possono verificarsi, mettendo in conto i casi di comportamenti scorretti da parte di ospiti incontentabili.

Di seguito si riportano alcuni esempi reali di recensioni negative utili per capire i motivi di insoddisfazione degli ospiti, cosa, come e perché qualcosa non è andata per il verso giusto:

- a) Ce ne siamo ANDATI! Arrivati al locale i camerieri ci ignorano per almeno 5 minuti passandoci davanti come se fossimo invisibili. Dopo che ci indicano il nostro tavolo per 20 minuti nessuno si degna di venire al nostro tavolo. Quando arriva con i menù ci dice che su 7 antipasti ce ne sono solo 2, su una decina di primi ce ne sono solo 4, allo stesso modo per i secondi 4 o 5 su più di dieci elencati nel menù. Quando siamo pronti per ordinare ci ignorano per altri 20 minuti almeno quando ci siamo stufati dell'attesa fermiamo un cameriere dicendo che volevo ordinare e la risposta è stata che per il momento non era possibile perché stavano servendo dei tavoli di un ricevimento. Dopo tale risposta ci siamo alzati e siamo andati via. A questo punto mi chiedo perché prendere prenotazioni extra dal ricevimento? Quando non si è in grado di gestirle.
- b) Posto molto bello ma cucina pessima! Siamo stati a Pasqua in questo agriturismo, io, mia moglie e mio figlio. Posto molto bello, persone gentili anche se quando siamo entrati nessuno ci ha accolto, non sapevamo neanche dove sederci prima di pranzare (ci era stato detto telefonicamente di venire un po' prima). Ciò che manca o almeno è mancato in questo giorno, è di sapere cucinare in modo appropriato tutte le cose buone che si coltivano proprio qui, con dei cuochi che sappiano valorizzare la materia prima. La carne non può essere servita dura... Altrimenti non si apprezza la qualità. Il mio giudizio vale per questo giorno, spero che ritornando in altri momenti meno affollati, mi possa ricredere su questo bell'agriturismo.

Di seguito si riportano alcuni esempi pratici di risposta:

- c) "Gentile Cliente, siamo molto dispiaciuti di sapere quanto sia successo qualche giorno fa (indicare giorno, mese). Ha perfettamente ragione e ce ne scusiamo. A nostra memoria è la prima volta che ciò ci accade, ed è già troppo. Stiamo cercando di capire attraverso un confronto interno cosa sia successo per evitare che si ripeta. In ogni caso concordiamo con Lei che non ci siano scusanti possibili. Se può servire a farci perdonare Le offriamo un invito per 2 persone in un giorno a Sua scelta tra quelli in cui siamo aperti. Saremmo felici se accettasse l'invito, ci contatti pure per telefono o via mail. Scusandoci ancora, la ringraziamo molto". Firma con nome e cognome.
- d) "Gentile signore, grazie. Mi dispiace che al suo arrivo nessuno l'abbia accolta, eravamo tutti molto indaffarati data l'improvvisa pioggia che ci ha colti di sorpresa. Certamente in giornate molto affollate non è possibile mantenere uno standard alto di qualità, anche se noi facciamo tutto il possibile. Apprezzo e rispetto la sua critica, perché comunicata in tono garbato e intelligente, e perché la ritengo costruttiva. Mi dispiace solo che non me ne abbia parlato personalmente in modo diretto. Sarei felice di poterla incontrare nuovamente." Firma con nome e cognome.

Oltre agli esempi di recensioni negative e delle possibili risposte, è opportuno riportare alcuni esempi di recensioni positive – utili per comprendere cosa viene più apprezzato – e le relative risposte:

- 1) Autentica cucina! Posto immerso nel verde con bellissima vista anche di notte, personale gentile e attento a tutti i clienti, consiglio vivamente i maccheroni al sugo. I secondi piatti non sono riuscita ad assaggiarli perché le porzioni sono abbondanti, con un antipasto diviso col mio ragazzo e un primo ero già piena, però li ho visti passare col cameriere ed erano molto invitanti. La prossima volta tornerò sicuramente per assaggiarli. 5 stelle senza pensarci!!
- 2) Vero agriturismo! Bella scoperta questo agriturismo nascosto (neanche troppo) tra le colline. Molto curato l'arredo interno ed esterno, ottima la cucina tutta con ingredienti prodotti in loco. Abbiamo in particolar modo apprezzato il piatto di formaggi e confetture come antipasto, il pollo ruspante ed il maialino al forno. Urge una seconda visita per provare la pasta fatta in casa Prezzi in linea con la qualità offerta. Ovviamente consigliato.

Alcuni esempi di risposta:

- 1) "Cara – indicare nome se l'ospite ha firmato la recensione – grazie della meravigliosa recensione! È veramente un piacere per noi leggere come vi siate trovati bene da noi. Non vediamo l'ora di accogliervi nuovamente nel nostro agriturismo!"
- 2) Buonasera carissimi, vi ringraziamo per le gentili parole che avete scritto nei confronti della nostra casa che, come vi ho spiegato, è una grande famiglia e dove gli ospiti devono trovarsi completamente a proprio agio e gustare ciò che con amore coltiviamo e alleviamo. Nella speranza di rivedervi presto, vi saluto cordialmente.

## NORMATIVA

### Regolamento (UE) 2019/316 della Commissione, del 21 febbraio 2019. Innalzamento degli aiuti «de minimis» nel settore agricolo.

È stato pubblicato lo scorso febbraio il **Regolamento (UE) 2019/316 della Commissione, del 21 febbraio 2019, che modifica il regolamento (UE) n. 1408/2013 relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti «de minimis» nel settore agricolo.**

Il regolamento, testo integrale scaricabile [qui](#), è entrato in vigore il **14 marzo 2019**.

La principale novità introdotta riguarda l'innalzamento dell'importo complessivo concesso per impresa unica, a valere su tre esercizi finanziari, che passa da 15.000 a 20.000 euro. Nel rispetto di alcune condizioni gli Stati membri avranno la possibilità di aumentare il limite fino a 25 mila.

La modifica, prevede poi la facoltà per ciascun Stato membro di aumentare ulteriormente tale soglia fino ad un importo massimo pari ad euro 25.000 purché vengano soddisfatte due condizioni:

- 1\_ la prima attiene al rispetto del cosiddetto "limite settoriale", ovvero, lo Stato membro deve vigilare affinché l'importo cumulativo massimo degli aiuti a beneficio di un unico settore di prodotti, non superi il 50% dell'importo massimo di tutti gli aiuti "de minimis" concessi. Questo al fine di non falsare o minacciare la concorrenza, privilegiando una categoria di prodotti agricoli a danno di altri;
- 2\_ la seconda riguarda la necessità che lo Stato membro si doti di un registro centrale degli aiuti di Stato contenente le informazioni complete su tutti gli aiuti "de minimis" concessi durante un periodo di tre esercizi finanziari.

L'Italia, sin dall'agosto 2017, con l'entrata in vigore del **Regolamento interministeriale MIPAAFT-MISE, n.115/2017**, recante la disciplina per il funzionamento del Registro nazionale aiuti di Stato, ha provveduto alla registrazione degli aiuti concessi in regime "de minimis", per il settore della produzione agricola primaria presso una sezione apposita del registro SIAN (sistema informativo agricolo nazionale).

Per l'Italia, ciò comporta la possibilità di contare su un budget più consistente, oltre 700 milioni di euro rispetto ai 475 milioni del passato. L'utilizzo di questa tipologia di sostegno agli imprenditori agricoli è favorita dal fatto che gode di procedure semplificate, in particolare non è sottoposto all'obbligo di notifica o comunicazione alla Commissione.

