# Marketing e Management dei Servizi Turistici

## Presentazione del project work Albatravel – Lecce City Card



www.albatravelgroup.biz





### Obiettivo



### AMPLIAMENTO DEL PROGETTO "LECCE CITY CARD"



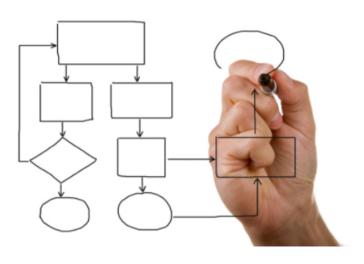
- inserimento di nuove attività per il turista
- estensione territoriale e/o programmazione di progetti gemelli su altre città pugliesi



## Articolazione del project work

- 1. Analisi dell'offerta
- 2. Analisi della domanda

3. Sintesi e proposte





### 1. Analisi dell'offerta

- Selezione delle best practice
- Analisi di benchmarking
- Studio del website
- Ranking





### 2. Analisi della domanda



- Ascolto/osservazione dei commenti sulla dimensione social implementata dalle best practice sul website
  - sentiment analysis dei contenuti
  - modalità e tempi di risposta da parte delle best practice
- Individuazione di piattaforme online sulle quali si discute dell'argomento
  - valutazione del sito con apposite metriche
  - content analysis per la ricerca delle keyword e dei temi più affrontati sul Web



# 3. Sintesi e proposte per un piano di marketing

- Riepilogo dei principali risultati dell'analisi del contesto:
  - offerta/best practice → prodotti/servizi offerti
  - domanda/turisti → prodotti/servizi richiesti
- Individuazione di nuove attività da inserire nell'elenco di quelle previste dalla "Lecce City Card"
- Elaborazione della comunicazione (web marketing, altri operatori potenzialmente coinvolgibili, utenti, messaggi da comunicare e dove comunicare)
- Individuazione di nuove potenziali città pugliesi in cui poter replicare il progetto.





### Calendarizzazione delle attività

- N. 32 ore di laboratorio
- Conclusione del project work: 28 febbraio 2014
- Gruppi di lavoro: n. 3 gruppi da 3/4 persone





### Le competenze acquisite

### Attività del project work

- 1. Analisi dell'offerta
- 2. Analisi della domanda
- 3. Sintesi e proposte

### Profili professionali

- Responsabile comunicazione istituzionale per i sistemi turistici
  - Social web manager per i servizi turistici
  - Customer relationship manager
  - Event manager
  - Service manager



# Marketing e Management dei Servizi Turistici

## Presentazione del project work Albatravel – Lecce City Card

### FASE 1 – Analisi dell'offerta



www.albatravelgroup.biz





### 1. Analisi dell'offerta (1/4)

### DIORU 193

### a. Selezione delle best practice

- identificazione delle fonti ufficiali da cui estrapolare la classifica delle città turistiche (italiane e non) con alte performance
  - · Google.com,
  - Parole chiave,
  - Siti istituzionali (turistici e non).
- individuazione dei relativi website dedicati ai progetti "city card" delle destinazioni indagate.





### 1. Analisi dell'offerta (2/4)

### b. Analisi di benchmarking

### b.1. Disamina delle city card:

- n° tipologie di card e principale tematismo/prodotto turistico
- n° attività/servizi compresi
- modalità di prenotazione e ritiro
- sponsor
- .....



### 1. Analisi dell'offerta (3/4)



### b. Analisi di benchmarking

### b.2. Studio del website

- Information Architecture: analisi della configurazione complessiva del website (layout, colore, etc.) e relative possibili modalità di navigazione
- Visual Communication: esame del contenuto delle immagini e coerenza con l'elemento testuale
- Social Media Dimension: capacità di integrazione con i social media, per incrementare l'engagement con i clienti attuali e potenziali



### 1. Analisi dell'offerta (4/4)

### b. Analisi di benchmarking

### b.3. Ranking delle best practice

attribuzione di un punteggio derivante dalle attività:

b.1 disamina delle city card

n° tipologie di card e principale tematismo/prodotto turistico, n° attività/servizi compresi, modalità di prenotazione e ritiro, etc.)

b.2. studio del website

(Information Architecture, Visual Communication, Social Media Dimension)





### Buon lavoro!

### **Master MMST**











