



Camera di Commercio
Vicenza



REQUISITI RETI DI PRODOTTO

PROVINCIA DI VICENZA

TOUR OPERATOR E AGENZIE DI VIAGGIO INCOMING

Premessa

La CTT della Provincia di Vicenza intende creare un network di operatori attraverso lo strumento della Rete di destinazione, in modo che si possano sviluppare, strutturare ed organizzare prodotti tangibili, che possano poi essere promossi, comunicati e promo commercializzati, mentre la commercializzazione sarà sempre compito del privato. La logica del network di cooperazione e collaborazione è infatti la più adatta per accelerare il processo di strutturazione della destinazione.

La **Rete di Destinazione della Provincia di Vicenza** sarà una rete (su base volontaria) di operatori «certificati», perché rispettano dei determinati requisiti. Lo scopo della Rete è quello di organizzare proposte e servizi turistici (attività, visite guidate, attività esperienziali, ecc.) rivolte ai segmenti di domanda specifici della destinazione (es. turismo outdoor, enogastronomico, culturale, ecc.). In sostanza, la Rete di destinazione servirà per organizzare e distinguere la Provincia di Vicenza e le sue imprese che si impegnano a cooperare e a proporre un'offerta turistica di qualità, di servizi, alloggio, esperienze, attività ecc. adatta alle necessità di diverse tipologie di segmenti, con diverse motivazioni.

Per questo motivo, la Rete di Destinazione dovrà essere declinata per prodotti. Per capire meglio, la **Rete di prodotto** è «una forma di aggregazione e cooperazione tra imprese ed operatori, finalizzata alla creazione di un prodotto turistico specifico nella destinazione (es. turismo enogastronomico), destinato ad un mercato specifico: serve a raggiungere nicchie e segmenti di domanda competitivi e strategici verso cui orientarsi per differenziare l'offerta turistica in modo innovativo». Va sottolineato che all'interno della Rete ogni operatore mantiene comunque e sempre la propria autonomia operativa, e continua a svolgere la sua principale attività economica, pur perseguendo un obiettivo comune con gli altri aderenti della Rete, ovvero raggiungere e attirare un segmento specifico.

Le funzioni:

La Rete di destinazione è uno strumento utile per:

- Organizzare la destinazione, in un'ottica turistica unitaria, strutturando un'offerta turistica tematizzata, sostenibile e adatta alle esigenze della domanda turistica attuale
- Valorizzare la destinazione, promuovendo i prodotti specifici identificati con la strategia di prodotto (bike, outdoor, enogastronomico, culturale, special interest)
- Incrementare i flussi turistici, grazie a prodotti che rispondono a motivazioni diverse (es. gastronomico, bike, cultura)
- Organizzare e gestire una serie di servizi ed attrattive turistiche, anche di tipo esperienziale, in modo continuato, grazie alla presenza di operatori di diversi settori economici

Per raggiungere queste finalità, le attività che la Rete di destinazione dovrà portare avanti, in cooperazione con la CCIAA e la CTT di Vicenza, sono:

- Progettare e gestire prodotti, proposte, esperienze e servizi per i diversi segmenti di mercato, a seconda della tematica scelta dagli aderenti
- Organizzare e coordinare servizi turistici di diversi operatori per proporre un'offerta unica



Camera di Commercio
Vicenza



- Promo commercializzare servizi turistici e proposte turistiche aggregate, sia in modo individuale, sia con un marchio comune, ovvero mettere in evidenza (ma non vendere direttamente) le proposte realizzate in sinergia dagli operatori della Rete
- Promuovere prodotti e servizi che gli aderenti offriranno al mercato in modo da caratterizzare delle proposte tematiche
- Portare avanti iniziative di tipo pubblicitario e di pubbliche relazioni per promuovere i prodotti specifici e l'immagine complessiva delle aziende coinvolte nella Rete della destinazione.

La composizione:

La Rete di destinazione della Provincia di Vicenza avrà al suo interno gli operatori che vorranno caratterizzare la propria offerta e i propri servizi e che si impegnano verso determinati standard qualitativi di servizio, per avere, in questo modo, un catalogo di proposte tematizzate e adatte a diversi segmenti della domanda (cluster), e nello specifico:

- Turismo outdoor
- Turismo enogastronomico
- Turismo bike
- Turismo culturale
- Turismo special interest

Ovvero, la strutturazione complessiva prevede la creazione di un'unica Rete di destinazione Provincia di Vicenza, al cui interno gli operatori potranno specializzarsi su diversi prodotti. Nella prima fase si procederà con i primi 4 cluster.

Le caratteristiche:

La Rete di destinazione si caratterizza per i seguenti elementi:

- Integrazione volontaria dei membri
- Riconoscimento ufficiale della Rete
- Livello omogeneo di qualità, sia nella gestione che nella fornitura del servizio
- Creazione di un marchio unico
- Promozione comune delle proposte
- Prestigio, affidabilità, rigore e differenziazione

Il disciplinare:

La Rete si struttura attraverso un disciplinare, il quale contiene le modalità di adesione, quali soggetti possono aderire, i requisiti che devono rispettare e le regole di funzionamento interno: definisce regole comuni per distinguersi sul territorio con offerte mirate e di qualità, e allo stesso tempo rappresenta per i turisti una garanzia e una risposta a specifiche esigenze con standard qualitativi.

Tour operator e agenzie di viaggio incoming potranno partecipare alle seguenti Reti:

- Turismo outdoor
- Turismo enogastronomico
- Turismo bike
- Turismo culturale
- Turismo special interest

Impegni per gli aderenti:

- Proporre offerte, convenzioni o proposte correlate che valorizzino le attrattive e le esperienze turistiche del territorio



Camera di Commercio
Vicenza



- Fornire i servizi necessari obbligatori richiesti dal disciplinare relativo al prodotto per cui si aderisce alla Rete e auspicabilmente anche quelli opzionali
- Se richiesti, per indagini e statistiche di settore partecipare a iniziative sul monitoraggio della customer satisfaction e dei flussi di visitatori
- Essere disponibili a collaborare ad eventuali azioni di promozione e promocommercializzazione della Rete

Inoltre, come impegno, tour operator e agenzie di viaggio incoming dovranno garantire:

- Esposizione chiara (anche in inglese) di prezzi e costi dei servizi
- Personale con conoscenza dell'offerta turistica del territorio
- Personale con conoscenza dell'inglese
- Indirizzo di posta elettronica attivo
- Pagamenti elettronici sempre disponibili

Requisiti specifici rete turismo outdoor	OB	OP
Tour operator e agenzie viaggio incoming		
Rispetto di tutte le normative vigenti	X	
Professionalità nel servizio e personale formato sull'offerta del territorio	X	
Servirsi di guide locali per la fornitura dei pacchetti di viaggio	X	
Personale con conoscenza almeno della lingua inglese	X	
Indirizzo di posta elettronica e sito web attivi	X	
Organizzazione di almeno 3 pacchetti per soggiorni outdoor validi tutto l'anno	X	
Organizzazione di diverse tipologie di escursioni giornaliere a tema outdoor	X	
Possibilità di offerta tailor-made tematica	X	
Prenotazione di servizi turistici su richiesta (trasporto, noleggio auto, guide)	X	
Accettare pagamenti elettronici	X	
Dare la possibilità di prenotare online		X
Offrire soluzioni per persone con mobilità ridotta e/o disabilità sensoriali		X



Requisiti specifici rete turismo enogastronomico	OB	OP
Tour operator e agenzie viaggio incoming		
Rispetto di tutte le normative vigenti	X	
Professionalità nel servizio e personale formato sull'offerta del territorio	X	
Personale con conoscenza almeno della lingua inglese	X	
Indirizzo di posta elettronica e sito web attivi	X	
Organizzazione di almeno 3 pacchetti per soggiorni enogastronomici validi tutto l'anno	X	
Organizzazione di diverse tipologie di escursioni giornaliere a tema enogastronomico	X	
Possibilità di offerta tailor-made tematica	X	
Prenotazione di servizi turistici su richiesta (trasporto, noleggio auto, guide)	X	
Dare la possibilità di prenotare online		X
Offrire soluzioni per persone con mobilità ridotta e/o disabilità sensoriali		X

Requisiti specifici rete turismo bike	OB	OP
Tour operator e agenzie viaggio incoming		
Rispetto di tutte le normative vigenti	X	
Professionalità nel servizio e personale formato sull'offerta del territorio	X	
Personale con conoscenza almeno della lingua inglese	X	
Indirizzo di posta elettronica e sito web attivi	X	
Organizzazione di almeno 3 pacchetti per soggiorni bike, slow e active validi tutto l'anno	X	
Organizzazione di diverse tipologie di escursioni giornaliere in bicicletta	X	
Possibilità di offerta tailor-made tematica	X	
Prenotazione di servizi turistici su richiesta (trasporto, noleggio auto, guide)	X	
Dare la possibilità di prenotare online		X
Offrire soluzioni per persone con mobilità ridotta e/o disabilità sensoriali		X



Camera di Commercio
Vicenza



Requisiti specifici rete turismo culturale	OB	OP
Tour operator e agenzie viaggio incoming		
Rispetto di tutte le normative vigenti	X	
Professionalità nel servizio e personale formato sull'offerta del territorio	X	
Personale con conoscenza almeno della lingua inglese	X	
Indirizzo di posta elettronica e sito web attivi	X	
Organizzazione di almeno 3 pacchetti per soggiorni culturali validi tutto l'anno	X	
Organizzazione di diverse tipologie di escursioni giornaliere a tema culturale, Ville, patrimonio UENSCO ecc.	X	
Possibilità di offerta tailor-made tematica	X	
Prenotazione di servizi turistici su richiesta (trasporto, noleggio auto, guide)	X	
Dare la possibilità di prenotare online		X
Offrire soluzioni per persone con mobilità ridotta e/o disabilità sensoriali		X

Requisiti specifici rete turismo special interest	OB	OP
Tour operator e agenzie viaggio incoming		
Rispetto di tutte le normative vigenti	X	
Professionalità nel servizio e personale formato sull'offerta del territorio	X	
Personale con conoscenza almeno di lingua inglese	X	
Indirizzo di posta elettronica e sito web attivo	X	
Organizzazione di almeno 3 pacchetti per soggiorni MICE e/o religiosi e/o di interesse artigianale e/o industriale e/o legati al turismo delle radici validi tutto l'anno	X	
Organizzazione di diverse tipologie di escursioni giornaliere a tema MICE, religione, interesse artigianale, industriale, o radici	X	
Possibilità di offerta tailor-made tematica	X	
Prenotazione di servizi turistici su richiesta (trasporto, noleggio auto, guide)	X	