

16 gennaio 2020

## Propensione all'innovazione digitale e gestione della promozione negli alberghi trentini

- L'Istituto di Statistica della provincia di Trento (ISPAT) presenta in un nuovo report un interessante tema legato all'imprenditoria alberghiera, ovvero l'uso dell'innovazione digitale e della tecnologia nella gestione dei rapporti con la clientela.
- Internet e lo sviluppo del web 2.0 hanno modificato significativamente il modo di operare degli albergatori trentini negli ultimi anni. Le novità tecnologiche hanno infatti rapidamente cambiato la gestione dei rapporti con i clienti, le abitudini dei turisti e il loro modo di organizzare i soggiorni e le vacanze.
- Queste trasformazioni hanno portato alla nascita di nuovi operatori turistici in grado di sfruttare le potenzialità commerciali di internet e, dal punto di vista della domanda, hanno ampliato i confini geografici del mercato. I dati confermano che gli albergatori trentini si stanno ben adattando all'innovazione tecnologica.
- Gli ambiti promozionali turisticamente più sviluppati hanno una maggiore sensibilità all'internazionalizzazione dei propri canali di dialogo con la clientela anche attraverso l'offerta di siti internet in più lingue.
- Nonostante la navigazione ricognitiva costituisca un elemento caratterizzante nell'organizzare una vacanza, la modalità di prenotazione preferita dal turista rimane ancora il contatto diretto con l'albergo, soprattutto nelle strutture di categoria medio-bassa; poco utilizzato è lo strumento della prenotazione *online*.
- Gli albergatori trentini appaiono sensibili alle opinioni dei loro clienti e una quota significativa legge regolarmente le recensioni pubblicate sui siti specializzati e ne trae spesso degli utili suggerimenti. Tutto ciò, assieme alla presenza sui *social network*, impatta positivamente sulla fidelizzazione della clientela e costituisce uno strumento per la promozione del *brand*.
- Anche in tema promozionale, il *web marketing* risulta il canale maggiormente utilizzato dagli albergatori trentini e in tal senso si osserva una notevole propensione ad investire nel sito internet aziendale e nel suo aggiornamento. Rimane sempre importante la collaborazione con le Aziende di promozione turistica che consente alle strutture di affiancare, alla promozione individuale, una rete promozionale di area che veicola al turista un'identità attrattiva comune del territorio.