

ALLEGATO A

Turismo Torino e Provincia, il Convention & Visitors Bureau della città di Torino e del territorio provinciale, è dedicato alla promozione turistica e congressuale del territorio, alla valorizzazione delle sue risorse e all'accoglienza.

La sua mission è promuovere le risorse del territorio verso turisti, stampa nazionale e internazionale, operatori turistici, meeting industry e accogliere e informare i turisti attraverso gli Uffici del Turismo.

Turismo Torino e Provincia mette a disposizione del territorio il proprio know offrendo attività di consulenza e di supporto nei diversi ambiti in cui opera:

- Marketing e promozione
- Accoglienza sul territorio
- Osservatorio e formazione
- Convention Bureau

Capitolo 1

MARKETING E PROMOZIONE

1 PROMOZIONE

L'Area Promozione contribuisce alla promozione e comunicazione del territorio ai proprio target di riferimento: Agenzie Di Viaggi, Tour Operator, OLTA e CRAL italiani e internazionali ai quali fornisce consulenza e supporto per la programmazione della destinazione. Il supporto avviene via mail, telefono, educational.

L'Ufficio supporta gli operatori del segmento leisure, fornendo spunti di itinerari, informazioni, materiali, prodotti e servizi turistici e proponendo l'inserimento sul loro sito/catalogo/newsletter dei servizi e prodotti dell'Ente. Al trade sono riservate tariffe nette per ciascun prodotto e servizio di Turismo Torino e Provincia per favorirne la commercializzazione.

L'area organizza incontri in presenza o virtuali con i nuovi attori della filiera turistica locale (es. incoming e società di servizi, piattaforme online, startup ecc.) che desiderano presentare la propria attività e conoscere gli strumenti che Turismo Torino e Provincia può mettere loro a disposizione (es. Registri Operatori Incoming e Outdoor, coinvolgimento per fiere e workshop, prodotti e servizi turistici a tariffe agevolate, ecc.). Collabora con i CRAL di aziende internazionali con sede in Torino e nel resto d'Italia per l'accoglienza dei loro ospiti italiani/stranieri e per i loro dipendenti attraverso scontistica dedicata e assistenza in occasione di eventi corporate.

Svolge attività sui Social e su LinkedIn per la promozione del territorio e di eventi/ attività specifici; organizza la partecipazione (in presenza o virtuale) a fiere, workshop, presentazioni in ambito italiano e internazionale, talvolta in collaborazione con altri Enti

Strumenti propedeutici all'attività dell'area sono:

Newsletter bisettimanale in 3 lingue inviata al trade

Manuale di vendita interattivo in tre lingue (italiano, francese, inglese)

Sezione dedicata al Trade su www.turismotorino.org

Turismo Torino e Provincia si è inoltre dotata di un REGISTRO OPERATORI INCOMING di cui l'area promozione cura la gestione nei termini burocratici e di nuovi /potenziali ingressi. Il registro costituisce uno strumento di valorizzazione delle realtà locali.

Le attività di Turismo Torino e Provincia legate al registro comprendono:

la richiesta di realizzazione di pacchetti turistici generici e tematici in occasione di eventi ad uso del turista finale o del tour operator alla ricerca di un partner sul territorio

la richiesta di realizzazione di escursioni/visite tematiche

la pubblicazione delle proposte di pacchetti turistici ed escursioni su www.turismotorino.org

la realizzazione di 2 brochure create ad hoc "Incoming Professionals" e "Tour e attività"

la realizzazione di Post Facebook settimanali di promozione delle attività

la creazione di box dedicati nella Newsletter Hotel settimanale

Il coinvolgimento degli iscritti in presenza oppure online nelle presentazioni di start-up e progetti del territorio

L'area partecipa alle principali fiere del settore:

- BIT Milano
- ITB Berlino
- TTG Rimini
- WTM Londra

e ai principali workshop del settore (in presenza o in forma virtuale):

- Workshop Meet&Match, Rimini
- Good Italy Workshop, Emilia Romagna
- Workshop Art Cities Exchange, Roma
- Workshop dell'Enit, vari Paesi

L'Ufficio promozione promuove la destinazione sulle principali piattaforme OLTA (OnLine Travel Agency) con una copertura a livello globale. Le OLTA sono infatti una importante vetrina per Torino e un mezzo immediato per acquistare prodotti, esperienze e servizi del territorio.

Costante è la ricerca di nuove collaborazioni con OLTA internazionali e l'aggiornamento delle pagine di vendita di prodotti ed esperienze.

Attualmente i prodotti di Turismo Torino e Provincia sono presenti sulle seguenti piattaforme:

BOOKING.COM
CIVITATIS
EXPEDIA
GETYOURGUIDE

HEADOUT
KLOOK
MUSEMENT
TIQETS
TRIPADVISOR
VIATOR

2 COMUNICAZIONE

L'Area Comunicazione si occupa di gestire e coordinare la strategia di comunicazione e di corporate identity, curandone l'applicazione attraverso la supervisione e lo sviluppo delle attività above, below the line & web communication e le attività pubblicitarie e comunicazionali. Garantisce il presidio dei social media, sviluppa attività di co-marketing e gestisce i rapporti con i partner in stretta collaborazione con il presidio Fund Raising. Al suo interno sono attivi l'Ufficio Comunicazione e l'Ufficio Stampa.

WEB COMMUNICATION

Lo staff collabora con il territorio per l'identificazione di tematiche da valorizzare grazie alla creazione di channel dedicati in base alle stagionalità e ai prodotti di punta.

La valorizzazione avviene attraverso i seguenti strumenti digitali: sito internet, canali Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e YouTube con attività quotidiane sulle pagine dedicate (realizzazione interna di copy e grafiche dedicate) e attraverso la diffusione e ricondivisione di scatti, video e stories.

L'area si occupa della raccolta di eventi dagli enti con relativa attività di editing, ricerca immagini, predisposizione per la traduzione (inglese e francese) e caricamento sul CRM per la valorizzazione e promozione degli stessi su:

- ✓ www.turismotorino.org
- ✓ www.inpiemonteintorino.it
- ✓ newsletter strutture ricettive: 36 numeri;
- ✓ newsletter cliente finale: 12 numeri/anno;
- ✓ Newsletter operatori: 20 numeri /anno;
- ✓ newsletter congressuale: 12 numeri l'anno.

Per garantire lo standard qualitativo della comunicazione di Turismo Torino e Provincia lo staff dedicato opera nel:

- Monitoraggio del livello qualitativo dei siti Internet aziendali in termini di architettura, grafica, livello tecnologico, contenuto e funzionamento, aumentandone il numero e la qualità di visitatori italiani e stranieri
- Implementazione della visibilità della destinazione attraverso lo sviluppo e il potenziamento delle attività sui social network supervisionando la qualità dei contenuti

- Aggiornamento continuo delle tecniche di comunicazione in linea con le evoluzioni tecnologiche e le tendenze del mercato web e mobile
- Programmazione annuale e mensile dei contenuti della homepage, della testata e del sito
- Aggiornamento sezioni e contenuti del sito Internet con redazione di testi e scelta iconografica
- Implementazione funzionalità e sezioni del sito Inpiemonteintorino.it
- Partecipazione a redazione web e coordinamento sul portale Residenzereali.it e inpiemonteintorino.it
- Programmazione annuale, mensile e quotidiana dei contenuti su tutti i social media aziendali
- Coordinamento e monitoraggio sulle pagine Facebook degli IAT
- Dirette online durante eventi e presentazioni su Facebook, Twitter e Instagram
- Gestione delle pagine dedicate agli IAT su Google My Business
- Pianificazione advertising sui social media
- Pianificazione contenuti, redazione e invio delle newsletter cliente finale congressuale, scolastico e travel trade
- Partecipazione a tavoli di lavoro e progetti finanziati per gli ambiti di competenza.

ADVERTISING

L'attività dell'area, trasversale a tutta l'azienda, comprende:

- Partecipazione ai tavoli di lavoro degli enti soci per progetti legati alla comunicazione e per la proposta di strategie condivise
- Elaborazione di piani di comunicazione per l'ente: definizione obiettivi, target di riferimento, fasi di lavoro, risorse necessarie, tempistiche, ecc.
- Elaborazione di media plan contenente obiettivi, ripartizione del budget, tempistiche della campagna
- Progettazione e realizzazione grafica: immagine coordinata, grafica editoriale (guide accoglienza, cataloghi); allestimenti per IAT, allestimenti per partecipazione a stand e fiere; marchi e logotipi; segnaletica
- Impaginazione ed aggiornamento grafico delle newsletter dell'Ente
- Impaginazione ed aggiornamento grafico di tutti i materiali di promozione ed accoglienza di Turismo Torino e Provincia e per gli enti soci
- Supervisione degli eventuali professionisti che collaborano alla realizzazione dei progetti comunicativi
- Stesura di contenuti per: articoli, descrizione di servizi/prodotti, copy promozionali, pubblicità on line, e-newsletter, campagne di e-mail marketing
- Supporto agli editori per l'aggiornamento delle guide turistiche sul territorio
- Supporto nella gestione dell'Archivio Immagini

UFFICIO STAMPA

L'Area Ufficio Stampa si occupa di curare - a livello nazionale e internazionale - i rapporti con i giornalisti delle testate cartacee e on line e con le nuove figure - blogger, instagramer e influencer - con l'obiettivo di promuovere il territorio divenendo il punto di riferimento per i media di viaggi/turismo.

L'attività si concretizza in:

- Stesura e inoltro ad un mailing selezionata di comunicati stampa ed eventuale traduzione in lingua
- Organizzazione conferenze stampa/partecipazione alle conferenze stampa di terzi (enti pubblici, istituzioni museali, ecc...)
- Attività di pubbliche relazioni
- Partecipazioni a inaugurazioni, nuove aperture, ecc...
- Organizzazione viaggi stampa e blog tour dall'Italia e dall'estero con definizione del programma, dell'accoglienza e gestione in loco dei giornalisti e della rassegna stampa post soggiorno.
- Supporto in occasione di eventi, iniziative, ecc...
- Editing testi aziendali
- Partecipazione a presentazioni all'estero
- relazione con l'ENIT con un costante rapporto e relazione mediante l'invio periodico di informazioni sulla città per redazionali/articoli in uscita nei vari paesi esteri dove tale ente è presente.
- attività di digital PR attraverso la costante relazione sul web con particolari categorie di interlocutori e opinion leader, come gli influencer; la gestione della pagina Facebook "Press – Turismo Torino e Provincia" per comunicare le attività dell'ATL e la destinazione dal punto di vista turistico, la gestione dell'account Twitter e del profilo Instagram

Capitolo 2

1 ACCOGLIENZA

L'attività è volta a garantire il servizio di accoglienza ed informazione a visitatori e turisti che scelgono le montagne olimpiche e nello specifico Comune di Susa per il proprio soggiorno/escursione. L'area, attraverso i propri canali e strumenti, fornisce un valore aggiunto nella fruizione della destinazione e nella valorizzazione delle risorse turistiche che ne costituiscono il tessuto.

L'attività si concretizza attraverso le seguenti azioni:

Gestione dell'ufficio IAT in termini di struttura e personale

L'ufficio, connotato da una grafica condivisa con gli altri IAT di TT, orari di apertura funzionali alla domanda e personale professionale e multilingue, è il punto di riferimento per l'accesso alle risorse turistiche e per l'organizzazione dell'esperienza di soggiorno.

Attività di back office

Per contribuire alla riuscita dell'elevato standard qualitativo che caratterizza il sistema dell'accoglienza sotto attivi i seguenti servizi:

- Prenotazione guide turistiche per gruppi precostituiti. Servizio gratuito di prenotazione rivolto a gruppi precostituiti con richiesta diretta da parte di clienti finali, scuole o tramite agenzie di viaggio/tour operator. Gestito tramite piattaforma web dedicata, il servizio include l'evasione quotidiana delle richieste di informazione e la prenotazione delle guide turistiche.
- Gestione del circuito vendita attraverso la quadratura degli incassi degli Uffici del Turismo, i rapporti coi fornitori e la rendicontazione periodica, le relazioni con il territorio per la valutazione su nuovi servizi per la vendita.
- Raccolta, messa in rete e diffusione delle informazioni inerenti le iniziative e le risorse turistiche (musei, forti, itinerari, percorsi, attrattive turistiche etc). La condivisione avviene tramite il CRM, che permette l'erogazione e l'aggiornamento simultaneo sui diversi canali: Uffici del Turismo, il Contact Centre e i canali web.
- Invio, raccolta e caricamento delle comunicazioni caratteristiche e prezzi annuali come previsto dalla legge regionale e relativo caricamento dati sui database che ne consentono la promozione, (Piemonte Dati Turismo - ROSS 1000, CRM)
- Predisposizione di materiali di promozione e accoglienza turistica per i soggetti che ne facciano richiesta
- Gestione della Customer Care mediante risposta alle segnalazioni che pervengono attraverso i diversi canali e condivisione delle stesse con gli eventuali soggetti terzi coinvolti.

Attività di logistica

Turismo Torino e Provincia dispone di un'area logistico che si occupa della gestione, della movimentazione e dello stoccaggio in magazzino dedicato, dei materiali cartacei e di altra natura necessari per le attività dell'Ente. Parte del magazzino è destinata allo stoccaggio di materiale vario della Città di Torino.

L'attività logistica comprende il rifornimento degli Uffici del Turismo permanenti e dei presidi temporanei e le spedizioni di materiali per missioni e fiere fuori provincia.

Attività per gli operatori del territorio

Strutture ricettive

Gestione rapporti con le strutture della provincia di Torino

- ✓ Supporto per adempimenti amministrativi obbligatori (anche per le locazioni turistiche)
- ✓ Supporto informativo per nuove aperture/ cessazioni, variazioni attività
- ✓ Redazione newsletter mensile e settimanale
- ✓ Organizzazione attività di formazione (educational e visite guidate gratuite)

- ✓ Aggiornamenti relativi alla variazione di calendario per strutture non imprenditoriali come previsto dal provvedimento regionale eccezionale attuato per l'emergenza sanitaria
- ✓ Partecipazione ai tavoli di lavoro legati alla ricettività: imposta di soggiorno, revisione modulistica regionale, servizio web Piemonte Dati Turismo, raccolta dati arrivi/ presenze Osservatorio Turistico Regionale, accessibilità e ricettività con Città di Torino (Disability manager) e Turismabile

Associazioni guide

Supporto alle associazioni di categoria GIA e FEDERAGIT nella definizione degli onorari ufficiali delle guide turistiche depositati per legge presso l'ATL.

Coinvolgimento delle suddette associazioni in tavoli di lavoro legati a proposte di visite guidate per iniziative specifiche coordinate.

Servizio "Welcome desk" in occasione di eventi/manifestazioni di rilevanza turistica

Turismo Torino e Provincia è in grado di supportare nell'allestimento e nella gestione di welcome desk in occasione di eventi di rilevanza locale, nazionale e internazionale.

I servizi erogabili sono:

- Evasione delle richieste di informazioni
- distribuzione di materiale turistico
- raccolta dati per analisi statistiche

Attività di consulenza

Turismo Torino e Provincia può trasferire il proprio know-how offrendo assistenza e consulenza nella realizzazione di nuovi Punti Informativi. Le competenze possono essere trasmesse al personale individuato per la gestione del Punto Informativo; si possono prevedere incontri di formazione del personale addetto e mettere in rete le informazioni necessarie all'avvio dell'attività.

Attività svolte presso l'Ufficio del Turismo di Susa

- Erogazione informazioni turistiche erogate vis à vis e telefonicamente
- Esposizione e distribuzione al pubblico del materiale di promozione e accoglienza turistica
- Attività di vendita: prodotti turistici, merchandising, biglietteria trasporti/eventi, editoria, abbonamento musei
- Prenotazione e biglietteria eventi sia vis-à-vis che attraverso la piattaforma web di vendita
- Prenotazione strutture ricettive in occasione di educational/eventi segnalati dal Comune
- Registrazione passaggi per attività di profilazione
- Aggiornamento della pagina facebook dello IAT
- Redazione della newsletter di promozione e comunicazione degli eventi, prodotti e servizi turistici

- Supporto da parte del personale in servizio presso lo IAT, all'area ADVERTISING di Turismo Torino e Provincia nella realizzazione/ aggiornamento di materiali di accoglienza e promozione turistica relativi al territorio di competenza

2 SVILUPPO PRODOTTO

L'area si occupa dello sviluppo dei prodotti turistici in base ai segmenti di mercato e della loro gestione/ declinazione in sinergia con i Comuni soci, gli enti (Camera di Commercio, musei, fondazioni e consorzi) e i partner (Associazioni di Categoria, operatori privati).

Nell'area lavorano anche i referenti territoriali, che hanno il compito di mantenere i contatti e i rapporti con il territorio partecipando ai tavoli di lavoro, seguendo i progetti e formulando proposte per lo sviluppo di nuove iniziative.

Oltre allo sviluppo di nuovi prodotti in linea con le tendenze di mercato, l'Area Sviluppo focalizza le proprie risorse sul costante aggiornamento dei prodotti turistici esistenti per migliorarne la fruibilità.

Strategica anche l'attività di ricerca di nuovi aderenti per rendere i prodotti più appetibili al target di riferimento e la profilazione degli utilizzatori.

Le attività di gestione comprendono la stesura dei budget, la definizione delle politiche tariffarie, i rinnovi delle convenzioni con gli aderenti, la gestione dei circuiti vendita, i monitoraggi e rendiconti delle vendite.

I referenti prodotti si occupano inoltre, in sinergia con le altre aree di Turismo Torino e Provincia, di curare la comunicazione dei prodotti tramite i diversi canali: materiali cartacei, video e comunicazione web sul sito istituzionale www.turismotorino.org e sui siti dedicati ex. www.residenzereali.it

Per alcuni prodotti è previsto l'affidamento del servizio a un concessionario esterno; in questo caso i referenti si occupano della stesura dei capitolati di gara e di curare i rapporti con i fornitori.

Le filiere di interesse per lo sviluppo dei prodotti sono:

Cultura

Sport

CULTURA:

CARD TURISTICHE

Prodotto di punta di Turismo Torino e Provincia, le tessere turistiche prepagate valide in tutta la regione realizzate.

Le declinazioni in commercio sono 3:

- ✓ Torino+Piemonte Card (con differenti durate),

A queste si affianca la 2M, la versione speciale dedicata al trade (agenzie di viaggio e tour operator).

La Torino+Piemonte Card comprende:

- ingresso gratuito nei più importanti musei e mostre di Torino, nei castelli, fortezze e nelle Residenze Reali di Torino e del Piemonte

- Biglietto ridotto sui principali servizi turistici di Torino: bus turistico City Sightseeing Torino, ascensore della Mole Antonelliana, cremagliera Sassi - Superga, navetta "Venaria Express"
- Agevolazioni su noleggi auto, attrezzature sportive, attività outdoor, spettacoli musicali e teatrali
- Possibilità di abbinamento a tariffa promozionale con biglietti plurigiornalieri GTT

ENOGASTRONOMIA

Turismo Torino e Provincia-partecipa attivamente a convegni nell'ambito della rete delle città gastronomiche Délice, per lo scambio di buone pratiche, benchmarking e creazione di sinergie.

La promozione della cucina del territorio avviene anche attraverso la realizzazione del materiale "La Cucina Tipica Piemontese in..." declinato nelle versioni primaverile, estiva, autunnale e invernale e la realizzazione di eventi ad hoc:.

L'attività comprende:

- l'aggiornamento costante e validazione delle informazioni delle strutture ristorative pubblicate nella sezione enogastronomia del sito. Il form dedicato ai ristoranti permette ai singoli operatori di inserire il proprio esercizio e le sue caratteristiche allo scopo di incrementare le informazioni sul database di Turismo Torino e Provincia e permettere all'utente finale una ricerca più dettagliata e mirata.
- Il monitoraggio costante dell'andamento delle iniziative promozionali
- L'attività di rendicontazione e reportistica per i progetti finanziati dagli enti
- Gestione circuito aderenti: rinnovi, nuove adesioni, definizione tariffe attività di formazione

SPORT

Per la valorizzazione delle attività outdoor è stato realizzato un Albo degli Operatori Outdoor. L'albo consente agli operatori del territorio di promuovere le proprie attività mediante il caricamento di proposte che saranno visibili sulla sezione dedicata del sito www.turismotorino.org. Il portale sarà sia la vetrina dei servizi proposti (noleggi, accompagnamenti, tour, ecc...) che un e-commerce di vendita vera e propria.

Turismo Torino e Provincia si occupa del coordinamento operativo del progetto e della definizione della strategia e dei mercati di riferimento.

Capitolo 3

OSSERVATORIO E FORMAZIONE

L'Osservatorio di Turismo Torino e Provincia è lo strumento che fornisce le principali linee strategiche e indirizza possibili azioni future dell'Ente. Le principali attività sono focalizzate sul monitoraggio e l'analisi regolare e approfondita di dati quantitativi e qualitativi sia del territorio di riferimento sia dell'ambito internazionale.

Le analisi dei mercati di riferimento e le indagini di customer satisfaction per la profilazione del turista tipo,

costituiscono un contributo fondamentale nel definire azioni, prodotti e servizi funzionali alla valorizzazione e fruizione della destinazione.

L'area garantisce un supporto all'Osservatorio Turistico Regionale nella raccolta dei dati sui flussi turistici ricettivi (arrivi/presenze); all'Osservatorio Turistico Alberghiero in sinergia con la Camera di Commercio di Torino e la società RES Hospitality. Partecipa alle attività di European Cities Marketing, network a cui sono associati i principali uffici del turismo, i convention bureau e le organizzazioni di city marketing d'Europa. L'adesione alla rete fornisce un valido ausilio e una visione internazionale, elemento strategico per lo sviluppo e miglioramento delle performance turistiche.

L'osservatorio realizza inoltre presentazioni ad hoc in occasione di conferenze del settore (UNWTO, European Cities Marketing, ecc...) e fornisce assistenza a studenti e tesisti per ciò che concerne la fornitura di dati qualitativi e quantitativi.

Turismo Torino e Provincia, è un punto di riferimento per attività di formazione ed è chiamato a realizzare interventi come docenti per università, corsi di turismo, commissioni per accompagnatori turistici.

Organizza inoltre in collaborazione con gli organizzatori, aggiornamenti e formazione mirata sugli eventi, sulle nuove risorse turistiche del territorio e sulle iniziative di Turismo Torino e Provincia. La formazione può essere indirizzata ai diversi interlocutori del territorio: strutture ricettive, operatori turistici, guide turistiche, etc.

Capitolo 4

CONVENTION BUREAU

L'Area Congressuale di Turismo Torino e Provincia si propone come partner e referente unico per chi vuole realizzare un evento a Torino e provincia, il trait d'union con il sistema congressuale locale e, in questa veste, il garante della qualità delle strutture e dei servizi offerti. Con la propria Area Convention Bureau, assiste gratuitamente PCO, incentive house e meeting planners, con esperienza e professionalità, preparando e presentando candidature personalizzate, ricercando e selezionando le sedi congressuali verificandone la disponibilità, formulando preventivi preliminari e organizzando sopralluoghi.

L'attività comprende:

Ricerca della clientela con utilizzo di database specifici (in particolare il DB di ICCA International Congress and Convention Association), direct marketing e visite clienti

Preparazione e presentazione di candidature

Organizzazione di inspection visit e ospitalità di rappresentanti di aziende, associazioni e agenzie

Organizzazione di educational tour con possibili buyer

Partecipazione a fiere e workshop di settore in Italia e all'estero in presenza o in modalità online

Partecipazione in presenza o in modalità online ad eventi associativi di settore organizzati da Federcongressi, Convention Bureau Italia, MPI Italia e ICCA – International Congress and Convention Association

Organizzazione di eventi associativi e istituzionali in collaborazione con VisitPiemonte e Città di Torino

Attività di comunicazione: realizzazione materiali e gadget, e-newsletter e direct marketing

Attività social e web: pubblicazione post su pagina Facebook dedicata e profilo Linkedin e aggiornamento sito convention.turismotorino.org

Accoglienza congressisti: produzione materiali ad hoc (newsletter di benvenuto, mappe personalizzate, ecc...), attivazione di agevolazioni, sconti e benefit per i congressisti, totem di benvenuto

Gestione Registro Operatori Congressuali:

organizzazione incontri di formazione e networking

veicolazione comunicazioni e informazioni

ricerca nuovi iscritti

realizzazione schede dedicate sul sito convention.turismotorino.org

realizzazione di post dedicati su Facebook

realizzazione materiali dedicati

gestione comitato di funzionamento

Partecipazione a fiere:

- IMEX, Francoforte
- IBTM, Barcellona

e WORKSHOP:

- Association Days (EMI)
- Full Contact (Ediman)
- Buy Mice (Ediman)
- Workshop ENIT
- Workshop CBI