

Ospitalità Italiana

riconoscere il **valore** e la **qualità** delle **imprese turistiche**

Camera di commercio Cuneo

Cerimonia di premiazione
07/04/2025

ALESSANDRA ARCESE

Coordinatrice Area Qualificazione Imprese e Territori
Istituto Nazionale Ricerche Turistiche - **ISNART**



ISNART



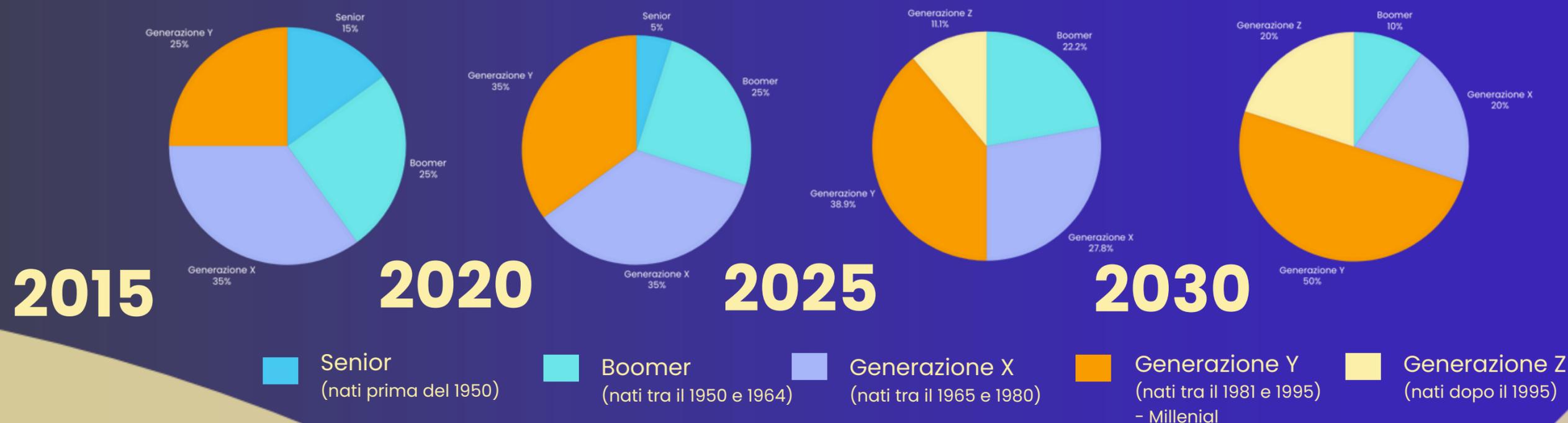
CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Il mondo che cambia *cambia il turismo*

Il 2025 è l'anno in cui i turisti della **generazione Y** (millennial) si affermano come il **50%** della domanda del **mercato turistico globale**.

Un cambiamento che riflette una **tendenza demografica globale**: secondo le stime del **Fondo Monetario Internazionale**, entro il **2030 i millennial** (oggi tra i 30 e i 44 anni) e la **generazione Z** (meno di 29 anni) costituiranno la maggioranza della **popolazione mondiale**, con rispettivamente 2,3 e 2,6 miliardi di persone.

Arrivano, dunque, nuovi **turisti** attenti alle **offerte** che parlino di **sostenibilità, molto targhettizzate e, visto il loro orientamento al digitale, promosse adeguatamente online e instagrammabili**.



Simili, non uguali

CIÒ CHE FA LA **DIFFERENZA** È L'**ATTENZIONE** AL PROPRIO **TARGET**

Le **strutture** della **filiera turistica** dovranno optare per **strategie personalizzate** e diversificate per rispondere alle **esigenze** soprattutto dei **target portanti** monitorando i **trend** e le **evoluzioni** sempre in **crescita** nel corso del tempo.

	millennial	gen. z
 GREEN	attenti alle tematiche ambientali e predilige soluzioni di viaggio sostenibili	pronti a spendere di più per opzioni a basso impatto ambientale
 EXPERIENCE	vogliono esperienze comode, flessibili, autentiche e di qualità , cercando di prevedere i rischi.	vogliono esperienze uniche, personalizzate e condivisibili sui social
 PHIGITAL	valorizzano momenti di disconnessione e riflessione , utilizzando i social per organizzare i viaggi	richiedono connettività costante e accesso a dispositivi mobili, prenotano e condividono tutto online
 DIVERSITY	considerano l' inclusione un valore aggiunto	prediligono destinazioni e servizi che promuovono la diversità e l' inclusività
 HIGH CLASS, LOW COST	attratti dal lusso accessibile , purché lo sforzo economico sia ragionevole.	attenti ai costi, cercando destinazioni economiche e offerte speciali



ISNART



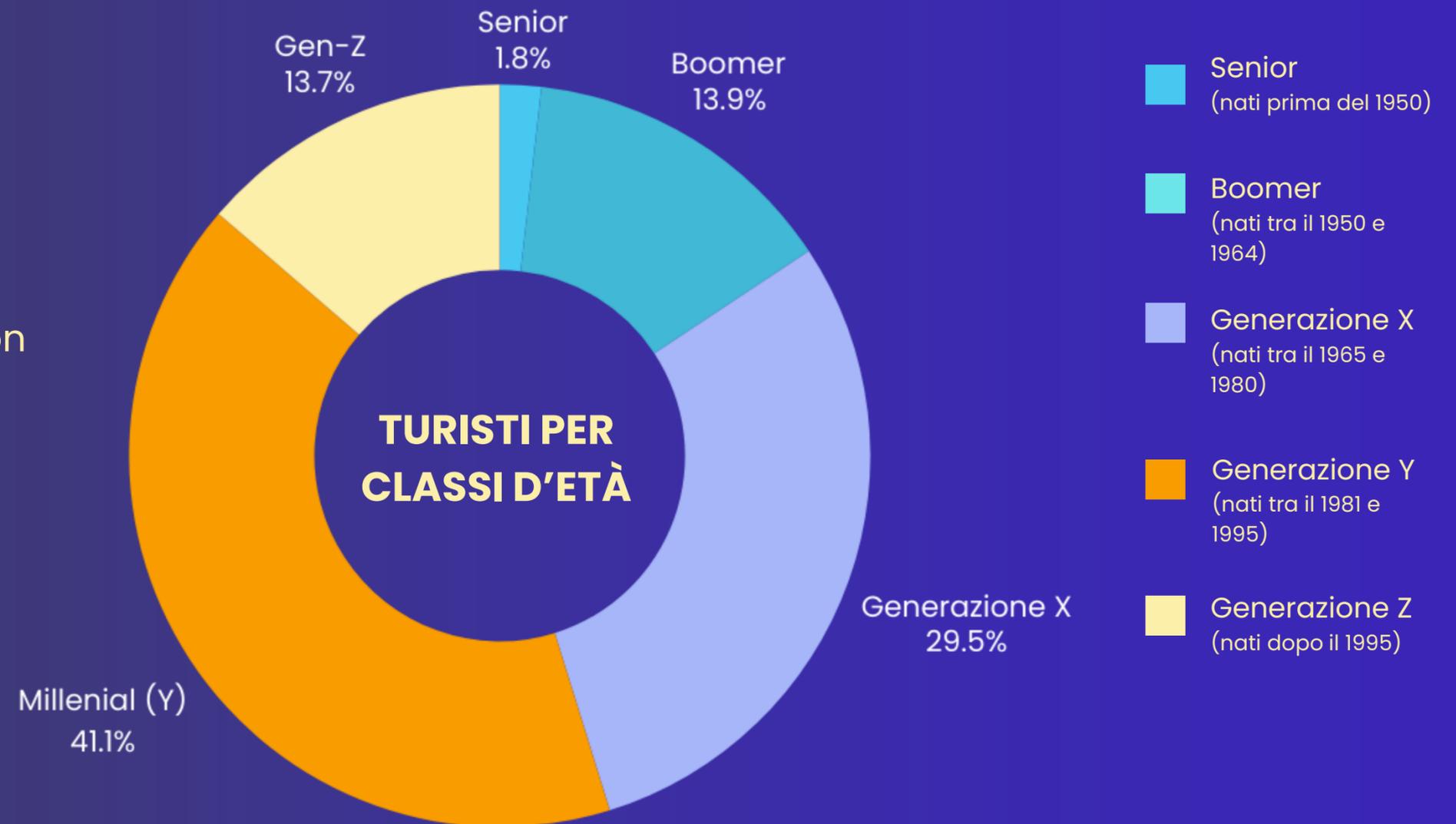
CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

I "giovani" sono già qui

L'AFFERMAZIONE DEL NUOVO TARGET DELLA DOMANDA TURISTICA: I MILLENIAL E LA GEN-Z.

Piemonte

- oltre 16mln di **presenze turistiche** nel 2023
- **Millenials** e **Gen-Z** dominano il territorio con il **50%** della domanda turistica



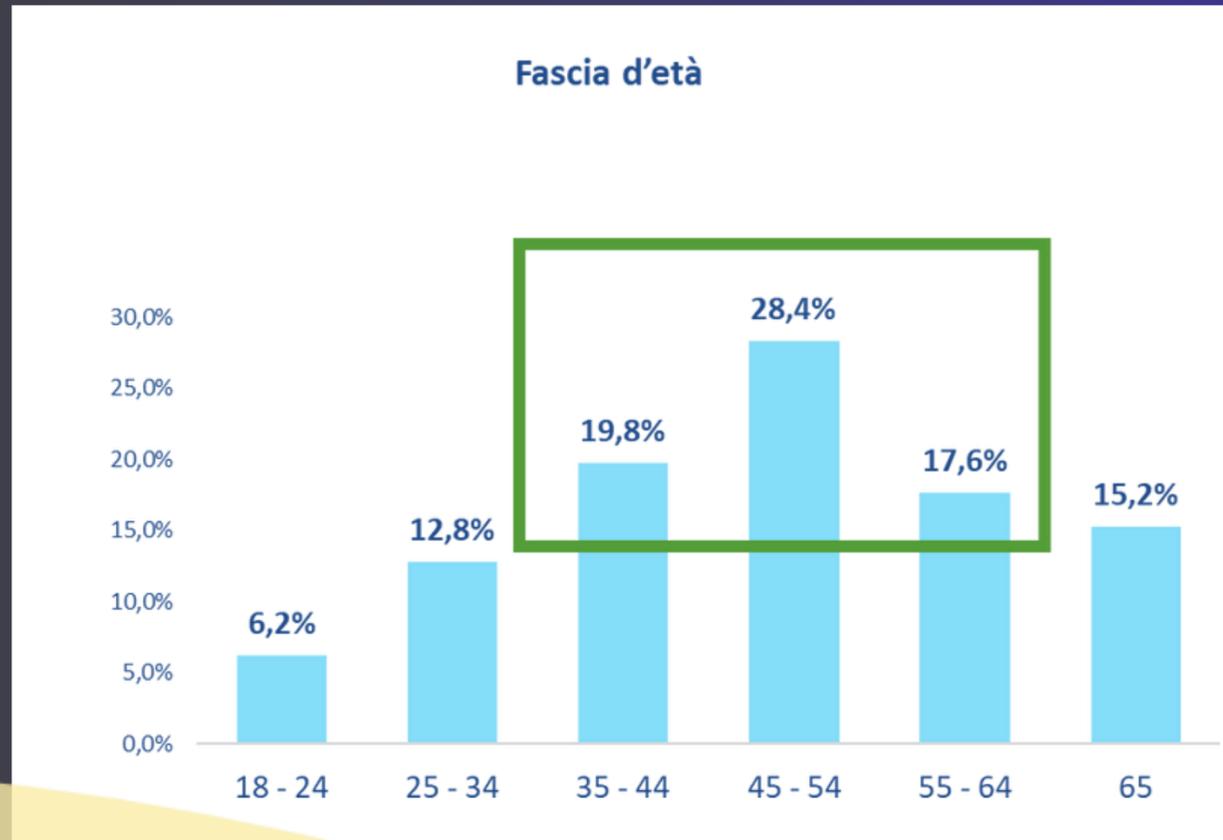
ISNART



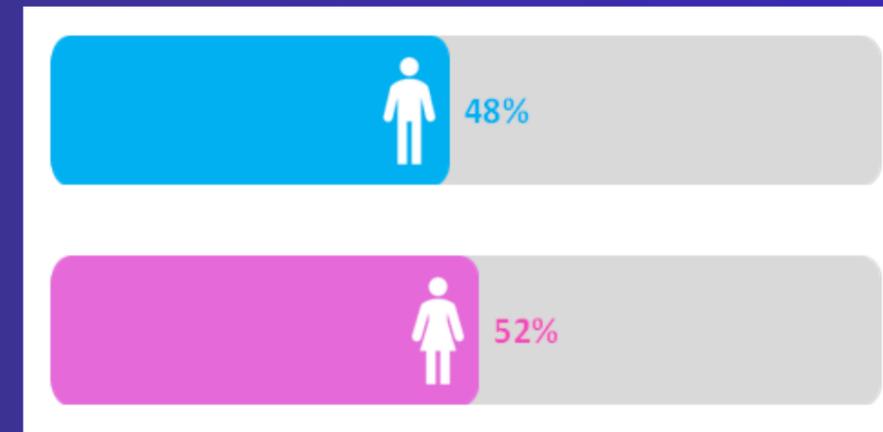
CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Chi visita...

CUNEO



- QUOTA **TURISTI MAGGIORE**: 35-64 ANNI
- **FASCIA PREDOMINANTE**: 45-54 ANNI.
- **GENDER GAP**: NON RILEVANTE



Fonte: Location Intelligence Isnart



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

**Comuni con imprese certificate Ospitalità Italiana su cui è attiva la location intelligence*

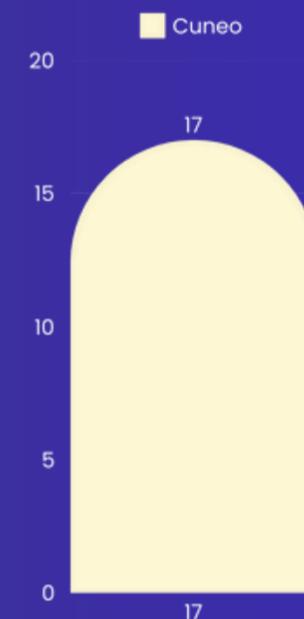
Un turismo per tutti i gusti

Perché i **turisti** visitano le **province** di...

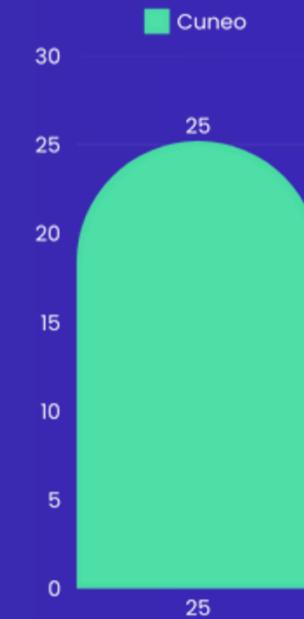
CUNEO

- **RICCHEZZA DEL PATRIMONIO CULTURALE** **30,4%**
- **BELLEZZA DELLA NATURA – CONTATTO CON ESSA** **25,9%**
- **DESIDERIO DI VISITARE UN POSTO NUOVO** **18,3%**
- **INTERESSI ENOGASTRONOMICI** **15,5%**
- **FACILITÀ DI RAGGIUNGIMENTO – BUONI COLLEGAMENTI** **14,6%**
- **ATTIVITÀ SPORTIVE** **14,1%**

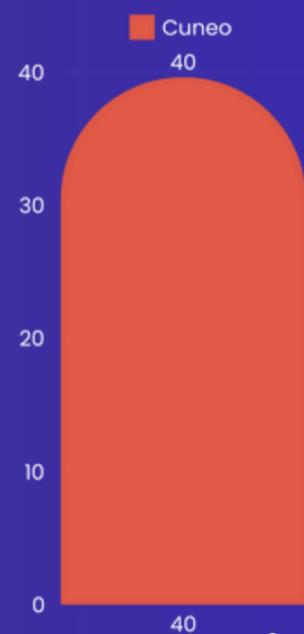
Fonte: Location Intelligence Ismart



CULTURA



NATURA



F&B



SPORT



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Il turismo delle attività

CUNEO

- **PARTECIPAZIONE A GITE ED ESCURSIONI** 65,1%
- **VISITA DEL CENTRO STORICO DELLA CITTÀ** 45,1%
- **SHOPPING** 28,2%
- **VISITA DI MUSEI E MOSTRE** 27,6%
- **SPORT** 23,1%



Fonte: Location Intelligence Isnart



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Quanto spende in media un turista?

CUNEO

270 €

Piemonte
totale

Viaggio A/R

59 €

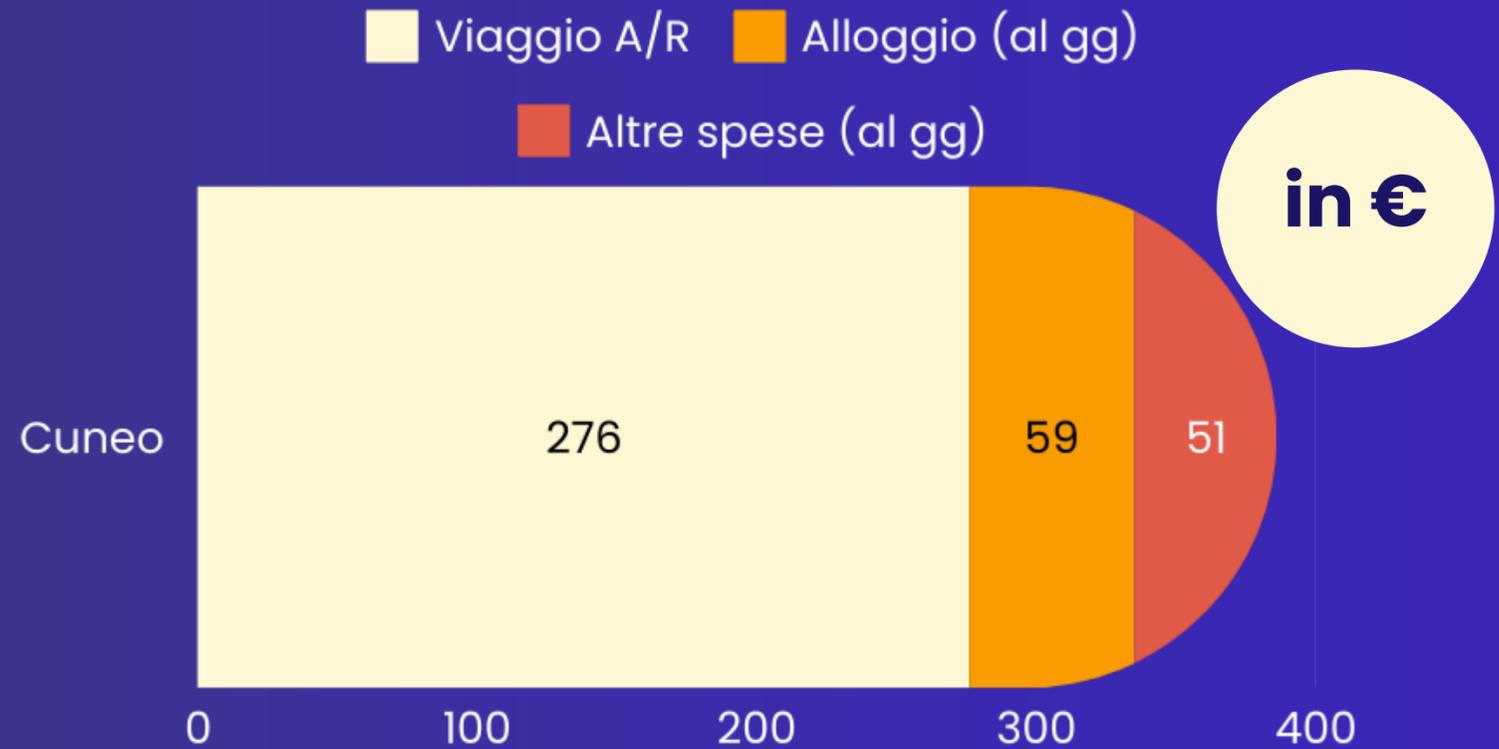
totale

Alloggio (al gg)

57 €

totale

Altre spese (al gg)



Un turista soddisfatto è un cliente che torna

Fonte: indagini ISNART

Piemonte

- ✓ Cortesia e ospitalità della gente (8.5/10) 
- ✓ Qualità del mangiare e del bere (8.5/10) 
- ✓ Qualità e accoglienza dell'alloggio (8.5/10) 
- ✓ Ristorazione in generale (8.4/10) 

- ✓ Informazioni turistiche (8.3/10) 
- ✓ Costo dell'alloggio (8.2/10) 
- ✓ Organizzazione del territorio (8.2/10) 
- ✗ Efficienza dei trasporti locali (7.9/10) 

Giudizio sull'offerta turistica nel complesso:

8.4

Cuneo

Valutazione complessiva nazionale: 8.3

Alessandria	Asti	Biella	Cuneo	Novara	Torino	Verbano Cusio-Ossola	Vercelli
7.9	7.8	8.1	9.2	8.1	8.2	8.5	8.0



Se è Ospitalità Italiana, si vede

IL SISTEMA DI RATING PER OTTENERE LA CERTIFICAZIONE

Sulla base del **punteggio percentuale** ottenuto durante la **visita di valutazione**, la **performance** della struttura sarà contrassegnata graficamente da una, due o tre **corone**, resa evidente anche attraverso gli **strumenti** della **comunicazione** e **promozione** che saranno resi disponibili per l'impresa che si sarà **certificata**.



 **punteggio tra 90 e 100**

 **punteggio tra 75 e 89**

 **punteggio tra 60 e 74**



Il **plus** è assegnato dopo una **visita mystery**



La **foglia** (elemento **green**) è assegnata se l'azienda si distingue per impegno **ambientale**



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Ospitalità Italiana e Cuneo: 4 anni di successi

2022

77

CANDIDATI

65

IMPRESE
CERTIFICATE

2023

58

CANDIDATI

45

IMPRESE
CERTIFICATE

2024

64

CANDIDATI

49

IMPRESE
CERTIFICATE

2025

33

CANDIDATI

25

IMPRESE
CERTIFICATE



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Ospitalità Italiana: Cuneo 2025



25

IMPRESE
CERTIFICATE

4

AGRITURISMI



1

CAMPEGGIO



11

HOTEL



9

RISTORANTI



6

IMPRESE HANNO
OTTENUTO 2
CORONE



4

IMPRESE HANNO
OTTENUTO LA
FOGLIA GREEN



*3 agriturismi e 1
campeggio si sono
dimostrati particolarmente
attenti all'ambiente*



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Ospitalità Italiana: Cuneo 2025



25

IMPRESE
CERTIFICATE

Punti di forza



- **Siti web ben curati**, con una navigazione intuitiva e informazioni chiare e aggiornate.
- La **conoscenza** delle **lingue straniere** da parte del personale, garantendo un'accoglienza internazionale e multilingue.
- Nella ristorazione il **servizio è compreso** nel prezzo.
- La **disponibilità** di **Wi-Fi gratuito**, per offrire agli ospiti un servizio moderno e comodo.

Ambiti di miglioramento



- **Formazione del personale**: lavorare per aggiornare costantemente le competenze del team per un servizio sempre migliore.
- **Valorizzazione del territorio**: promuovere prodotti tipici e locali per un'esperienza autentica.
- **Social**: monitorare i commenti derivanti dal web in maniera sistematica .
- **Customer satisfaction**: migliorare la gestione del feedback per ottimizzare il servizio.
- **Green**: comunicare in maniera più efficace al pubblico l'approccio sensibile e pragmatico all'argomento.

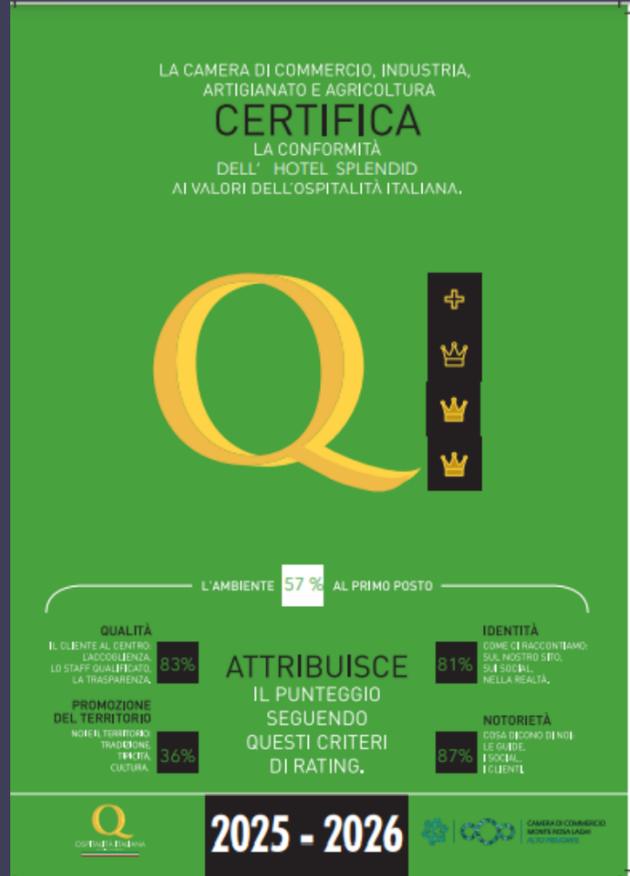


ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Distinguersi con Ospitalità Italiana



IL CERTIFICATO **OSPITALITÀ ITALIANA**

Attesta la qualità, l'affidabilità e l'autenticità della tua impresa, garantendo al cliente un'esperienza certificata e di valore.



LA **TARGA OSPITALITÀ ITALIANA**

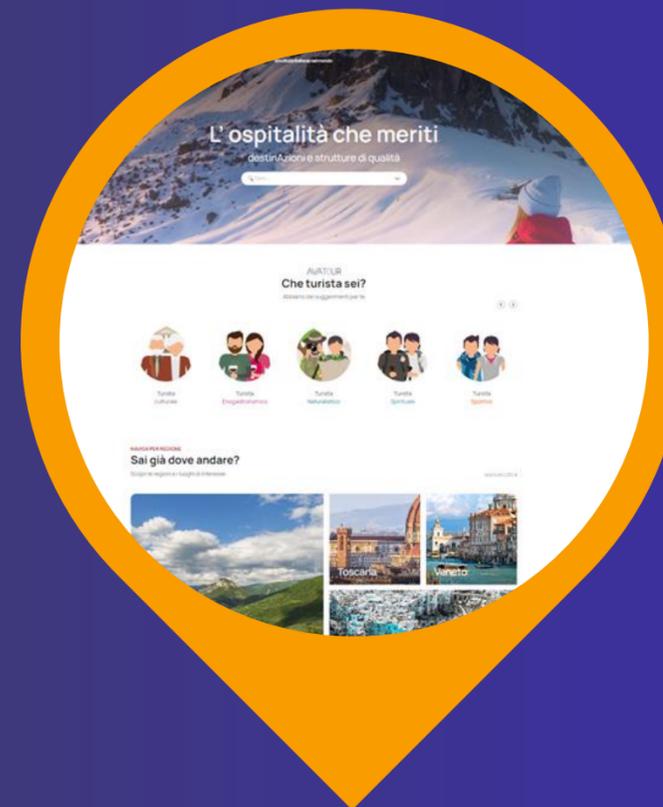
Attesta l'eccellenza e la qualità dei servizi offerti, riconoscendo la tua struttura come un punto di riferimento nel settore dell'ospitalità italian style.



Hall of Fame: «le destinazioni dell'Ospitalità Italiana»

UNO SPAZIO WEB DEDICATO ALLE IMPRESE E ALLE DESTINAZIONI CERTIFICATE OSPITALITÀ ITALIANA

Il nuovo portale **Le destinazioni dell'Ospitalità Italiana** è l'apripista per far incontrare la **domanda dei turisti** con l'**offerta delle imprese** e delle **destinazioni** in cui sono localizzate.



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Un Social Media Kit per potenziare la presenza online, ottimizzare le tue strategie di marketing e comunicare in maniera efficace.

Sotto i riflettori

EVENTI E OPPORTUNITÀ PROMOZIONALI E FORMATIVE CON SESSIONI DEDICATE ALLE STRUTTURE CERTIFICATE

GLI EVENTI PROMOZIONALI



2024 BITUS

Borsa internaz. turismo
scolastico - Salerno



2023-24 VILLAGGI COLDIRETTI



2023 INNOTOURCLUST - Lecce



2024 BERGARE' - Reggio
Calabria

GLI EVENTI FORMATIVI

CAPACITY BUILDING CON CASI CONCRETI E PRATICI PER SUPPORTARE LA CRESCITA DELLE STRUTTURE TURISTICHE CERTIFICATE



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

Ospitalità Italiana: la qualità si diffonde

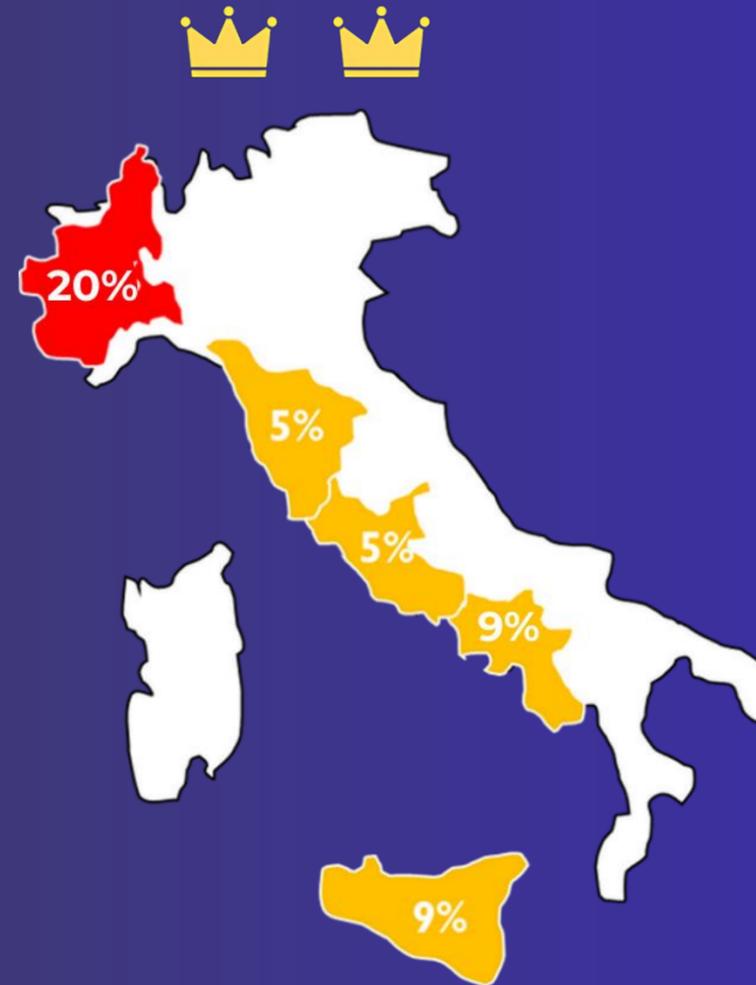
482 IMPRESE CERTIFICATE IN ITALIA IN CRESCENDO



DI CUI 184 CERTIFICATE
NELLA PROVINCIA DI CUNEO
PARI AL 38% DELLE
TOTALI CERTIFICATE

69 IMPRESE IN AVVICINAMENTO

IMPRESE PERFORMANTI



% sul totale certificati della regione

IMPRESE SOSTENIBILI



% sul totale certificati della regione



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO

GRAZIE



Per qualsiasi domanda e richiesta di supporto:

ALESSANDRA ARCESE

Coordinatrice Area Qualificazione Imprese e Territori

Istituto Nazionale Ricerche Turistiche - **ISNART**

a.arcese@isnart.it

+06 20.39.89.241



ISNART



CAMERA DI COMMERCIO
CUNEO