



Check-in



Care lettrici,
cari lettori,

da ormai quasi un secolo la promozione delle strutture ricettive costituisce l'elemento chiave della politica federale del

turismo. Attualmente la Confederazione promuove il settore alberghiero soprattutto attraverso la Società svizzera di credito alberghiero (SCA). Inoltre, lo sostiene con la Nuova Politica Regionale (NPR) e con il programma Innotour.

La promozione delle strutture ricettive da parte della Confederazione è più che mai necessaria. Negli ultimi anni, infatti, il numero dei pernottamenti ha fatto registrare una drastica flessione in molte delle tradizionali regioni turistiche alpine. Ciò pone il settore alberghiero di fronte a grandi sfide.

La Confederazione non può arrestare né invertire questa tendenza, ma può migliorare le condizioni per gli esercizi alberghieri aiutandoli a superare tali sfide.

Da tempo sto seguendo con grande interesse l'andamento del settore alberghiero. Trovo affascinante la disponibilità del settore ad imboccare nuove vie e la creatività dimostrata più di una volta in questo senso. Non viene anche a voi la pelle d'oca sentendo parlare di letti all'aria aperta in montagna? Per esperienza personale resto ottimista e credo fermamente nella competitività e nell'innovazione del settore alberghiero svizzero.

Dr. Eric Jakob
Ambasciatore, capo della Direzione
per la promozione della piazza economica

Tema di fondo: promozione del settore alberghiero

Focus sulla politica

1 | Diversificata,
flessibile, efficace

Promozione del settore alberghiero

3 | Tassi più bassi
contro la crisi
4 | Più impulso alle
località turistiche

Buone pratiche Innotour

5 | Più visibili insieme
6 | Pubblicizzare l'accessibilità
7 | Modello di business sostenibile
8 | Individuare e sfruttare i megatrend

Focus sulla politica: promozione del settore alberghiero

Diversificata, flessibile, efficace

Così può definirsi la strategia con cui la Confederazione promuove il settore alberghiero attraverso la Società svizzera di credito alberghiero, la Nuova Politica Regionale e Innotour. Obiettivo: colmare le lacune finanziarie e sostenere i progetti più innovativi.

Ueli Grob, SECO

La Confederazione adotta le prime misure per sostenere il settore alberghiero già durante la prima guerra mondiale. Nel 1921 partecipa alla fondazione della società anonima di diritto privato denominata Società fiduciaria svizzera per l'industria degli alberghi. Poi, nel 1967, viene istituita la Società svizzera di credito alberghiero (SCA) che, oltre a concedere e garantire

mutui agli alberghi, fornisce consulenze aziendali ed esegue revisioni.

Nel 2003, con la revisione totale delle basi legali, la SCA viene riposizionata e i suoi compiti principali diventano la consulenza e la concessione di mutui. Nel 2015 la Confederazione aggiorna le disposizioni esecutive applicabili alla SCA ampliando e rendendo più flessibile il suo ►►



Märchenhotel Braunwald

Il Märchenhotel Braunwald si è affermato come uno dei migliori alberghi per famiglie. Una delle chiavi del suo successo sono gli investimenti periodici. Nell'ala ovest sei camere sono in fase di ristrutturazione e ampliamento, mentre nel piano mansardato verrà allestita una suite su due piani. I costi sono coperti in gran parte dal capitale proprio, ma oltre alla banca di appoggio anche la SCA ha aumentato la propria esposizione finanziaria. Inoltre, l'albergo ha richiesto al Canton Glarona un contributo a fondo perduto. Oltre a concedere il finanziamento, la SCA ha stilato una perizia.

Focus sulla politica: promozione del settore alberghiero



Grand Hôtel Les Endroits, La Chaux-de-Fonds

La nuova area benessere del Grand Hôtel Les Endroits di La Chaux-de-Fonds – dotata di sauna, hammam, piscina interna ed esterna, parco fitness e zone riservate ai massaggi e ai trattamenti di bellezza – fissa nuovi parametri di riferimento architettonici e tecnici. La Nuova Politica Regionale ha sostenuto finanziariamente vari studi di progetto e di fattibilità.

► mandato di promozione e concedendole una maggiore libertà d'azione in materia finanziaria. Da allora la SCA può svolgere la sua azione di sostegno rispondendo ancora più efficacemente alle esigenze del settore alberghiero (v. pagina 3).

Colmare le lacune finanziarie

La Società svizzera di credito alberghiero si prefigge di mantenere e migliorare la competitività e la sostenibilità del settore alberghiero. A tale scopo, da un lato, concede mutui alle aziende alberghiere a titolo subsidiario rispetto ai finanziatori privati; dall'altro, offre servizi di consulenza in materia di finanziamenti e di strategie d'investimento.

Il mutuo federale a tasso zero consente alla SCA di accordare agli alberghi prestati su garanzia più interessanti rispetto alle banche, contribuendo in maniera significativa a colmare le lacune finanziarie che bloccano numerosi progetti d'investimento per mancanza di capitale proprio. Senza la SCA alcuni progetti non avrebbero mai visto la luce e il settore alberghiero non si sarebbe sviluppato come invece sta facendo.

Cofinanziato il 30% degli investimenti

La SCA è un importante partner finanziario del settore alberghiero. Lo attesta una valutazione condotta nel 2013: tra il 2007 e il 2012 la SCA ha cofinanziato gli investimenti nelle Alpi svizzere con quasi

140 milioni di franchi all'anno. Poiché il settore alberghiero ha investito complessivamente una media di 500 milioni di franchi all'anno, nel periodo preso in esame dalla valutazione la SCA ha coperto quasi il 30 per cento degli investimenti alberghieri.

Dal 2013 a oggi il volume dei mutui erogati dalla SCA è ulteriormente aumentato. Attualmente sostiene circa 300 progetti d'investimento per un totale di 175 milioni di franchi.

Promozione da parte della NPR e di Innotour

La SCA non è l'unico strumento col quale la Confederazione sostiene il settore alberghiero. Quest'ultimo, infatti, è anche una delle priorità dell'azione di promozione turistica svolta dalla Nuova Politica Regionale (NPR) (v. pagina 4), che finanzia principalmente le infrastrutture accessibili al pubblico (come sale congresso e impianti sportivi) e dunque di utilità per l'intera destinazione turistica e non solo per gli alberghi.

Anche Innotour promuove le strutture ricettive. In questo numero di «Insight» quattro progetti in via di realizzazione esemplificano il contributo che Innotour può dare a livello nazionale, cantonale e regionale:

- Innotour promuove i cosiddetti *Premium Swiss Family Hotels and Resorts*, una partnership di otto dei maggiori alberghi svizzeri per famiglie che han-

no unito le forze per aprire nuovi canali di vendita e diventare più competitivi (v. pagina 5);

- Innotour sostiene un progetto della Fondazione Claire & George volto a pubblicizzare le offerte alberghiere prive di barriere architettoniche e ad agevolarne la commercializzazione (v. pagina 6);
- Innotour appoggia l'*Union Suisse des Professionnels de l'Immobilier* che vuole fare delle agenzie immobiliari del Basso Vallese un fulgido esempio di amministrazione responsabile per il rilancio del settore paralberghiero (v. pagina 7);
- Innotour sostiene un promettente progetto della Cooperazione alberghiera Frutigland che intende sviluppare i propri prodotti (v. pagina 8).

Più fondi grazie al programma d'impulso

Con il programma d'impulso della politica del turismo 2016–2019 la Confederazione ha rafforzato la promozione del settore alberghiero da parte della NPR e di Innotour. Il programma d'impulso può contare su un fondo di 210 milioni di franchi, che la Confederazione ha stanziato non solo per modernizzare il settore alberghiero ma anche per promuovere lo sviluppo dei prodotti e della qualità, ottimizzare le strutture, promuovere la cooperazione e consolidare lo sviluppo e la diffusione delle conoscenze.

In conclusione, la Confederazione sostiene le strutture ricettive con misure ampiamente diversificate nonché flessibili, mirate ed efficaci, come dimostrano le esperienze maturate negli ultimi anni. Queste misure sono in grado di colmare le lacune finanziarie e di sostenere i progetti più innovativi. In tal modo, la Confederazione aiuta efficacemente il settore alberghiero a prepararsi ad affrontare le sfide del futuro.

Panoramica sulle possibili sovvenzioni

Che tipo di sovvenzioni possono ricevere gli alberghi? A dicembre 2015, in collaborazione con la SCA e i Cantoni, la SECO ha pubblicato un documento informativo che illustra quali sovvenzioni possono essere erogate dalla SCA e dalla NPR e a quali condizioni. La precedenza viene accordata ai progetti che possono essere sostenuti sia dalla SCA che dalla NPR.

www.seco.admin.ch (Promozione della piazza economica/Politica regionale e di assetto del territorio/Informazioni complementari)

Promozione del settore alberghiero: Società svizzera di credito alberghiero

Tassi più bassi contro la crisi

La Società svizzera di credito alberghiero (SCA) concede agli alberghi mutui d'impulso a tasso agevolato per investire e diventare più competitivi. Il 1° novembre 2016, inoltre, la SCA abbasserà in via generale i tassi d'interesse fissi per i nuovi mutui.

Philippe Pasche, SCA

Per far fronte alle sfide del settore alberghiero, dal 2015 la SCA concede mutui d'impulso a tasso ridotto dello 0,5% ai progetti particolarmente validi. Sono considerati tali i progetti finalizzati a:

1. incrementare la produttività e l'efficienza dei costi;
2. prolungare le stagioni turistiche, sviluppare aziende leader e progetti di cooperazione;
3. rafforzare la catena del valore aggiunto regionale;
4. migliorare la sostenibilità energetica.

Il 1° novembre 2016, inoltre, la SCA abbasserà fino a un massimo dello 0,60% i tassi d'interesse fissi per tutti i nuovi mutui e per i mutui esistenti alla scadenza (v. tabella).

Effetto anticiclico

La SCA può concedere mutui anche in periodi di crisi perché il suo rifinanziamento non dipende dall'andamento dell'economia. Quanto siano importanti i mutui concessi dalla SCA è dimostrato dalla tendenza sin qui delineatasi a partire da gennaio 2015. Dopo l'abolizione del tasso di cambio minimo con l'euro, in un primo momento la SCA ha registrato un calo delle domande di finanziamento, ma dall'estate 2015 il numero dei mutui concessi ha ripreso a salire.

L'effetto anticiclico dell'attività della SCA ha dunque continuato a rafforzarsi. Dal 2007 al 2015 il suo portafoglio mutui è più che raddoppiato mentre i prestiti ban-

cari al settore alberghiero, della ristorazione e della gastronomia sono rimasti invariati.

Mutui fino a 6 milioni di franchi

La SCA può concedere mutui fino a 6 milioni di franchi o pari al 40% del valore reddituale del progetto. I progetti particolarmente innovativi o in grado di cambiare le sorti di intere località turistiche possono ottenere, in via eccezionale, anche somme o percentuali maggiori.

Il perimetro dei finanziamenti SCA coincide con quello della Nuova Politica Regionale (NPR). Ciò significa che la SCA, la NPR e gli altri strumenti di promozione cantonale possono essere combinati tra loro.

Oltre che dei mutui, la SCA si avvale di altri importanti strumenti di promozione quali la consulenza e il trasferimento delle conoscenze. La sua attività continuerà a essere fondamentale per le strutture ricettive svizzere anche negli anni a venire.

Informazioni

www.sgh.ch



L'Hotel Classic a Leysin, uno degli alberghi ristrutturati e rilanciati grazie anche ai mutui SCA.

Promozione coordinata sull'esempio di Leysin

Nel 2015, dopo aver seriamente riflettuto sul futuro sviluppo delle proprie strutture ricettive, il Comune di Leysin ha elaborato una strategia annuale.

Il Comune ha concesso agli impianti di risalita un prestito di 5,5 milioni di franchi per l'acquisto, la ristrutturazione e il rilancio di due alberghi. Il Canton Vaud, a sua volta, ha contribuito con un mutuo e un finanziamento a fondo perduto per complessivi 0,6 milioni di franchi. La Società svizzera di credito alberghiero, infine, ha seguito il progetto, redatto una perizia per il Cantone e accordato un mutuo d'impulso di 1,4 milioni di franchi.

Nonostante le difficoltà in cui versa il settore turistico, la prima stagione ha confermato la validità di questa strategia.

Conclusione n. 1: la collaborazione orizzontale e verticale tra gli operatori turistici ha consolidato la catena del valore aggiunto regionale.

Conclusione n. 2: il sostegno da parte dell'amministrazione pubblica ha dato risultati ottimali grazie al coordinamento tra Confederazione, Cantone e Comune.

Mutui iniziali a tasso fisso	Per nuovi investimenti Condizioni agevolate a prescindere dal rating	5 anni: 1,50% 10 anni: 2,00%
Mutui d'impulso a tasso fisso	Per nuovi investimenti in progetti particolarmente validi Condizioni agevolate a prescindere dal rating	Tasso ridotto fino a un massimo dello 0,5% per i mutui d'impulso
Mutui a tasso fisso o variabile	Proroga dei mutui iniziali e dei mutui d'impulso alla scadenza (per le condizioni relative ai tassi di interesse v. www.sgh.ch/finanzierung/ueberblick/). Il tasso d'interesse viene fissato per un periodo da 3 a 10 anni e dipende dal rating.	

Mutui SCA e rispettivi tassi d'interesse dal 1° novembre 2016.

Promozione del settore alberghiero: Nuova Politica Regionale

Più impulso alle località turistiche

La Nuova Politica Regionale (NPR) finanzia soprattutto le infrastrutture alberghiere accessibili al pubblico al fine di rendere più competitive le località turistiche. Grazie al programma d'impulso, dal 2016 al 2019 la NPR potrà finanziare molti più progetti.

Annette Christeller Kappeler, SECO

Con la Nuova Politica Regionale (NPR) la Confederazione incoraggia i cambiamenti strutturali nelle regioni montane, nelle aree rurali e nelle regioni di confine. Poiché il turismo rappresenta una delle due priorità programmatiche della NPR, quest'ultima sostiene anche i progetti del settore alberghiero con mutui agevolati o a tasso zero o con contributi a fondo perduto.

Nel 2015 la Confederazione ha deciso di avviare un programma d'impulso per il turismo che nel periodo 2016-2019 consentirà alla NPR di concedere più fondi, in particolare 150 milioni di franchi in più sotto forma di mutui e 50 milioni di franchi in più in contributi a fondo perduto. Di

queste sovvenzioni dovrà beneficiare in particolare il settore alberghiero.

L'attuazione della NPR spetta ai Cantoni che prendono parte anche al finanziamento.

La NPR sostiene diversi progetti alberghieri.

Progetti NPR a livello di infrastrutture alberghiere (esempio 1) ovvero sale congresso, centri benessere, piscine e altri impianti sportivi alberghieri, purché accessibili al pubblico e utilizzati prevalentemente dagli ospiti della località turistica. Alcuni progetti infrastrutturali possono essere sovvenzionati congiuntamente dalla NPR e dalla Società svizzera di credito alberghiero (SCA) (v. pagina 2). Ne è un esempio la ristrutturazione di un albergo, dove l'ampliamento della zona benessere è finanziato dalla NPR mentre il rinnovo delle camere dalla SCA.

Progetti NPR a livello di pernottamento e ristorazione (esempio 2) Anche questi progetti possono ricevere mutui dalla NPR ma solo se riguardano enti senza scopo di lu-

cro generalmente attivi a livello nazionale, come rifugi del CAS, case degli amici della natura o villaggi turistici REKA. Inoltre, deve trattarsi di progetti rilevanti per l'economia regionale, come nel caso di un albergo che rappresenti l'unica struttura ricettiva di una località. Normalmente, però, i progetti concernenti il pernottamento e la ristorazione vengono sostenuti dalla Confederazione non attraverso la NPR ma attraverso la SCA (v. pagina 3).

Progetti NPR a livello di strategie e progetti di cooperazione (esempio 3). Gli interventi non strutturali (progetti di cooperazione, indagini di mercato o screening alberghieri a livello locale) possono essere sovvenzionati con contributi a fondo perduto, a condizione che si tratti di misure adottate sul piano concorrenziale o interaziendale.

Informazioni

www.seco.admin.ch (Promozione della piazza economica/Politica regionale e di assetto del territorio)

Tre progetti nel Canton Grigioni



1. Centro benessere a Tschierschen

Tra il 2014 e il 2015 l'Hotel Alpina, fondato nel 1897, è stato ristrutturato e ha riaperto i battenti col nome di «The Alpina Mountain Resort & Spa». La NPR ha finanziato la costruzione del centro benessere con un mutuo a tasso zero. Il centro, che è dotato di sauna, biosauna, bagno turco e sala relax, è a disposizione sia degli ospiti dell'albergo che dei turisti esterni, dei proprietari di seconde case e degli abitanti di Tschierschen ed è l'unica spa aperta al pubblico della località turistica.

The Alpina Estate AG
www.the-alpina.com



2. Centro della foresta di montagna a Trin

Il Canton Grigioni ha concesso alla Fondazione Bergwaldprojekt un mutuo federale NPR a tasso zero per la ristrutturazione del Centro della foresta di montagna a Trin. La fondazione si adopera per salvaguardare, curare e proteggere la foresta e le colture di questa regione montana. Grazie alla ristrutturazione, la fondazione potrà portare avanti e intensificare i lavori. Inoltre, il riorientamento turistico della regione dovrebbe far aumentare il numero dei pernottamenti.

Fondazione Bergwaldprojekt
www.bergwaldprojekt.ch



3. Impulso alberghiero per la Val Bregaglia

In un primo momento, la SCA ha eseguito un'analisi degli alberghi della Val Bregaglia, che ha coinvolto più della metà degli albergatori locali. Poi, il comune di Bregaglia ha sviluppato un masterplan per la realizzazione di misure concrete, quali investimenti infrastrutturali e progetti di cooperazione. Gli screening degli alberghi e il masterplan sono stati finanziati con i fondi NPR stanziati dalla Confederazione e dal Cantone.

Comune di Bregaglia
www.comunedibregaglia.ch

Buone pratiche Innotour: Premium Swiss Family Hotels

Più visibili insieme

A giugno 2015 alcuni dei migliori alberghi per famiglie hanno creato un marchio di qualità. Accolgono i bambini per 50 ore alla settimana e tra i loro assi nella manica hanno menù per i più piccoli, aree gioco e attività per tutta la famiglia.

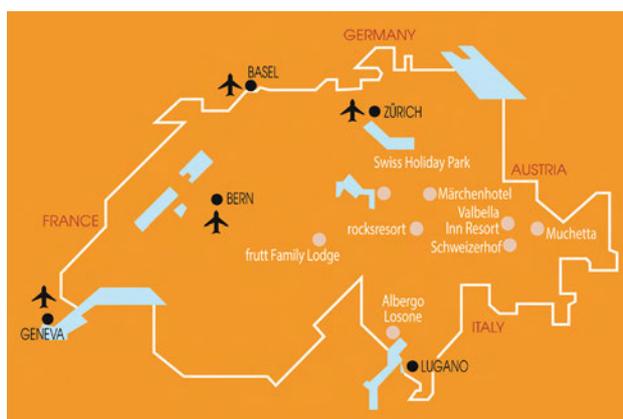
Karin Huber

I *Premium Swiss Family Hotels and Resorts* (PSFH) si differenziano dagli altri alberghi per famiglie, anche da quelli che recano il marchio *Swiss Family Hotels*. «La menzione «Premium» ci obbliga a offrire una gamma di servizi più ampia e di migliore qualità», spiega Claudia Züllig, presidente della nuova associazione e direttrice dell'Hotel Schweizerhof a Lenzerheide.

Criteri severi

Chi vuole ottenere il marchio di qualità deve soddisfare un lungo elenco di criteri. Ad esempio, i Premium Swiss Family Hotels si prendono cura dei bambini già a partire dai due anni, mentre normalmente l'età minima è tre. Garantiscono almeno 50 ore di accoglienza sette giorni su sette rispetto alle 25 ore normalmente offerte durante le vacanze scolastiche e naturalmente propongono un menù o un buffet per i più piccoli.

Tra le infrastrutture devono esserci aree gioco, piscina, sauna, centro benessere e lettini per bambini. Ogni settimana questi alberghi devono organizzare almeno dieci attività per i bambini e tre attività per tutta la famiglia. Altri criteri sono l'ospitalità, la fiducia, la sicurezza, il di-



Family Tour: per visitare mete interessanti e pernottare nei Premium Swiss Family Hotels a prezzi ridotti.

Otto alberghi per famiglie nella Svizzera orientale, nei Grigioni, nella Svizzera centrale e in Ticino si sono uniti sotto un marchio di qualità. A questi se ne aggiungeranno altri in tutto il Paese.

Panorama

Atout Innotour

Le offerte pensate per determinati gruppi target e una strategia di marketing comune sono decisive per il settore alberghiero svizzero. Per questo i Premium Swiss Family Hotels sono un esempio di partnership efficiente.

Durata del progetto

2016-2018

Contatti

Premium Swiss Family Hotels
c/o Apart- und Kinderhotel Muchetta, Davos
Tel. +41 (0)81 410 41 00
sylvia.baertschi@kinderhotel.ch
www.premiumswissfamilyhotels.ch

vertimento e l'allegria. «Svolgiamo il nostro lavoro con passione, fantasia e spirito d'iniziativa. Ci concentriamo sulle esigenze delle famiglie affinché trascorrono vacanze spensierate», dichiara Claudia Züllig.

Anche le assistenti all'infanzia devono soddisfare requisiti severi, tra cui frequentare seminari intensivi e un corso di primo soccorso pediatrico.

Offerte speciali

Tutti i Premium Swiss Family Hotels propongono offerte speciali ai loro ospiti. Quattro esempi tra tanti: l'Albergo Losone concede uno sconto «tre generazioni» basato sulla differenza di età tra nonni e nipoti. Al Frutt Family Lodge di Melchsee-Frutt i bambini ricevono una riduzione pari ai loro voti scolastici. In autunno gli

ospiti dell'Apart- und Kinderhotel Muchetta di Davos usufruiscono gratis di teleferiche e funicolari. Infine, con il Swiss Family Tour le famiglie pernottano nei Premium Swiss Family Hotels a prezzo ridotto.

Una partnership esemplare

Innotour sostiene la creazione del marchio e il marketing per un periodo di tre anni. Questo progetto è un ottimo esempio di come gli operatori turistici di un determinato segmento possano unire le loro forze e commercializzare insieme un'ampia offerta di alta qualità. «Il marchio ci aiuta a differenziarci e ad acquisire visibilità agli occhi dei nostri potenziali clienti», sottolinea Claudia Züllig. «Siamo convinti che ciò si tradurrà in un aumento dei pernottamenti e del valore aggiunto».

Buone pratiche Innotour: accessibilità degli alberghi svizzeri

Publicizzare l'accessibilità

Le persone con disabilità o molto anziane hanno bisogno di ingressi, toilette e camere privi di barriere architettoniche. A partire dal 2018 la banca dati degli alberghi svizzeri conterrà informazioni dettagliate sull'accessibilità delle strutture ricettive del nostro Paese, a uso e consumo delle varie piattaforme turistiche.

**Susanne Gämamm,
Claire & George Hotelpitex**

Il progetto Innotour «Accessibilità del settore alberghiero svizzero» coniuga tre offerte informative:

- nel 2015, in collaborazione con alcune organizzazioni per la tutela dei disabili, la Fondazione Claire & George ha definito 25 criteri informativi concernenti l'accessibilità degli alberghi e li sta già utilizzando sul proprio sito web. Questi criteri facilitano la ricerca di un albergo adatto alle persone con handicap riconducibili a una disabilità o all'età avanzata;
- Pro Infirmis ha creato dei pittogrammi che rappresentano i diversi criteri di accessibilità degli edifici pubblici e privati. Questi dati sono raccolti in una banca dati;
- Hotelleriesuisse gestisce la banca dati degli alberghi svizzeri (www.swisshoteldata.ch) contenente informazioni su tutti gli alberghi presenti sul territorio nazionale.

Presto questa banca dati si arricchirà della rubrica «accessibilità», suddivisa nei 25 criteri informativi pertinenti. Anche Pro Infirmis inserirà questi criteri nella propria banca dati. I due data base saranno interfacciati tra di loro.

Ecco come saranno visualizzate le informazioni sull'accessibilità degli alberghi sul sito www.myswitzerland.com.

Attrezzatura alberghiera	Come arrivare	Accessibilità
<h3>Accessibilità</h3> <ul style="list-style-type: none"> – Accesso alla camera in parte senza barriere architettoniche – Toilette accessibile su sedia a rotelle – Ascensore privo di barriere architettoniche – Parcheggio per disabili – Hotelpitex.ch – Sedia per doccia – Altezza del letto 45–50 cm – Letto abbassabile (di almeno 8 cm) – Lavabo abbassabile – Maniglie di appiglio in bagno – Sala della prima colazione senza barriere architettoniche 		

In questo modo, verrà a crearsi una banca dati centralizzata con informazioni complete sull'accessibilità degli alberghi. Tra i criteri contemplati vi sono, ad esempio, bagni accessibili in carrozzella, ascensori privi di barriere architettoniche e parcheggi per disabili.

I dati di 1500 alberghi

Entro la metà del 2018 la banca dati degli alberghi svizzeri conterrà i dati di 1500 alberghi dotati di offerte prive di barriere architettoniche nelle aree accessibili al pubblico.

I dati di almeno 500 alberghi con camere totalmente o parzialmente prive di barriere architettoniche saranno registrati e verificati sul posto a titolo gratuito grazie alla collaborazione con gli studenti dell'Istituto per il turismo della Scuola universitaria professionale HES-SO Vallese. Chi fosse interessato può già prenotarsi inviando un'e-mail a kontakt@hotelaccessibility.ch.

Tutti i dati censiti saranno messi a disposizione delle piattaforme turistiche tramite la banca dati degli alberghi svizzeri.

Svizzera Turismo li pubblicherà sulle pagine degli alberghi di myswitzerland.com.

Una grande opera di sensibilizzazione

Innotour finanzia la programmazione della banca dati e la formazione dei relativi utenti. Inoltre, sostiene la comunicazione. I promotori del progetto devono infatti sensibilizzare gli albergatori e spronarli a raccogliere e gestire i propri dati. Una pubblicazione sull'argomento li aiuterà a familiarizzarsi con il mercato dell'accessibilità. Anche i partner turistici devono essere coinvolti ed esortati a pubblicare le informazioni del caso sulle loro piattaforme online. Solo così, infatti, acquisteranno visibilità agli occhi dei potenziali ospiti.

Il progetto è promosso da hotelleriesuisse, Svizzera Turismo e Fondazione Claire & George, che dirige il progetto. Tra i partner ricordiamo invece l'Istituto per il turismo della Scuola universitaria professionale HES-SO Vallese, Pro Infirmis, l'Associazione svizzera dei paraplegici e Mobility International Suisse.



Fondazione Claire & George

Entro il 2018 saranno raccolti presso almeno 500 alberghi i dati relativi alle camere totalmente o parzialmente prive di barriere architettoniche.

Panorama

Atout Innotour

Informazioni univoche sull'accessibilità degli alberghi facilitano la ricerca della struttura più adatta ai potenziali ospiti e accrescono le opportunità del turismo svizzero in questo mercato.

Durata del progetto
2016–2018

Contatti

Fondazione Claire & George Stiftung
Tel. +41 (0)31 301 55 65 / 076 385 61 68
sg@claireundgeorge.ch
www.claireundgeorge.ch

Buone pratiche Innotour: soluzione di settore per le agenzie immobiliari

In Vallese un numero ancora troppo elevato di abitazioni secondarie non viene messo sul mercato della locazione. Le agenzie immobiliari vogliono ora potenziare i propri servizi locativi riducendo così il numero delle abitazioni sfitte.



Agenzia Trachsel

Modello di business sostenibile

Basta con la supremazia della compravendita nel settore immobiliare, largo ai servizi basati sullo sviluppo sostenibile: è questo l'impegno assunto dalle agenzie immobiliari vallesane nell'ambito di un progetto comune.

Gerdien Trachsel, Agentur Trachsel ed Eric Imstepf, Valais Excellence

Per lungo tempo le agenzie immobiliari delle regioni montane si sono arricchite vendendo case e appartamenti, ma negli ultimi anni le cose sono cambiate e questo modello di business è andato in crisi. La lex Weber e la nuova legislazione sulle abitazioni secondarie restringono il campo d'azione e nel frattempo le piattaforme di intermediazione immobiliare come Airbnb si sono accaparrate una grossa fetta della torta.

Le agenzie immobiliari sentono di dover fare qualcosa per contrastare il fenomeno delle abitazioni sfitte nelle regioni di montagna. Basti pensare che nel Vallese oltre il 70% delle case e degli appartamenti di vacanza non viene messo sul mercato della locazione.

Ma le agenzie immobiliari devono affrontare anche un'altra sfida ovvero il fatto che chiunque ormai può aprire un'agenzia immobiliare e mettersi a vendere o affittare seconde case. Agenti poco seri e improvvisati stanno rovinando la reputazione di un'intera categoria.

Governance responsabile

Per tutte queste ragioni, è chiaro che le agenzie devono abbandonare il loro vecchio modello di business incentrato unicamente sulle provvigioni per offrire servizi di alto livello in cui trovino spazio anche considerazioni di carattere ecologico

e sociale. Le agenzie di questa caratura si distinguono da tutte le altre e conquistano la fiducia di clienti e istituzioni.

In altri termini, le agenzie immobiliari del Vallese si apprestano a diventare un modello di *governance* responsabile, in linea con l'obiettivo del progetto che l'*Union Suisse des Professionnels de l'Immobilier* (USPI) ha avviato col sostegno di Innotour, della rete di imprese Valais Excellence e del Canton Vallese. Con questo progetto le agenzie immobiliari vogliono sviluppare una dinamica comune basata sulla teoria del valore condiviso proposta da Michael Porter. Questi gli obiettivi:

- promuovere una *governance* responsabile;
- sviluppare una strategia e dei valori comuni;
- elaborare una soluzione di settore, buone pratiche e un piano di formazione;
- definire criteri basati sugli standard della cosiddetta *Corporate Social Responsibility* (responsabilità sociale d'impresa);
- istituire un riconoscimento da conferire alle agenzie immobiliari che soddisfano tali criteri.

Grandi vantaggi

Le agenzie che partecipano al progetto ottengono diversi vantaggi: ottimizzano la propria gestione d'impresa e i propri

servizi, aumentano la soddisfazione dei clienti e migliorano la propria reputazione di operatori seri e competenti. Rapportandosi tra loro, inoltre, approfittano di scambi di idee e occasioni di confronto.

Il progetto mostra in maniera esemplare come per gli operatori turistici possano aprirsi nuove prospettive attraverso una collaborazione sistematica. Questo progetto, inoltre, mette insieme le risorse di tutti gli attori e integra i principi dello sviluppo sostenibile nel modello di business delle PMI.

Senza Innotour questo progetto non avrebbe mai visto la luce. La SECO non ha fornito soltanto un contributo finanziario, ma anche una sorta di investitura in termini di credibilità e importanza strategica.

Con questo progetto il Canton Vallese spera di mettere sul mercato della locazione un maggior numero di seconde case riducendo il numero delle abitazioni sfitte. Nei prossimi anni le agenzie immobiliari confidano di riuscire a fornire un importante contributo in tal senso.

Panorama

Atout Innotour

Grazie a una collaborazione sistematica, un intero settore è riuscito a sviluppare un nuovo modello di business basato su criteri economici, ecologici e sociali.

Durata del progetto

2015-2016

Contatti

Gerdien Trachsel, T. +41 (0)79 693 47 90
gerdien.trachsel@gmail.com

Buone pratiche Innotour: sistema di open innovation Cooperazione alberghiera Frutigland

Individuare e sfruttare i megatrend

La Cooperazione alberghiera Frutigland, istituita nel 2015, si basa su un sistema di open innovation. Gli albergatori vogliono così individuare tempestivamente i megatrend e sfruttarli proponendo offerte adeguate.

**Christopher Rosser,
Cooperazione alberghiera Frutigland**

11 alberghi, 650 letti, 100 000 pernottamenti e 20 milioni di franchi di fatturato: sono queste le impressionanti cifre della Cooperazione alberghiera Frutigland (HFL) nell'Oberland bernese. Dopo un anno si può tracciare un primo bilancio positivo.

Grazie ai maggiori volumi d'affari, ad esempio, gli alberghi sono riusciti a ridurre i costi di assicurazioni, corrente elettrica, merci e pagamenti con carte di credito.

Sviluppo collettivo dell'offerta

Ma la Cooperazione vuole raggiungere ancora di più: tramite innovazioni sistematiche intende rispondere alle future esigenze dei clienti e aumentare il fatturato.

Per questo sta mettendo a punto un processo comune allo scopo di sviluppare l'offerta. Nell'ambito di un sistema di *open innovation* gli alberghi vogliono individuare e analizzare tempestivamente i mega-

trend, per poi sfruttarli a proprio vantaggio e a vantaggio della destinazione turistica, proponendo nuove idee e servizi innovativi. Tutti i principali stakeholder vengono coinvolti nel processo (*crowdsourcing*), in modo da garantire che i risultati siano attuabili e in linea con le esigenze.

Il primo megatrend trattato dalla Cooperazione alberghiera, sempre affiancata da un consulente aziendale, è l'andamento demografico. In seguito l'HFL svolgerà autonomamente ulteriori processi.

Autonomia giuridica ed economica

Gli 11 alberghi di Adelboden, Frutigen e Kandersteg collaborano strettamente anche a livello di commercializzazione dei servizi, gestione degli immobili e del personale. Tutte le aziende aderenti al progetto sono autonome sul piano giuridico ed economico.

Offerte come il «Trottiland» ad Adelboden rendono la regione di Frutigen allettante per le famiglie.



Ufficio del turismo di Adelboden

Panorama

Atout Innotour

Grazie allo sviluppo sistematico e collettivo dell'offerta le destinazioni turistiche possono sfruttare meglio le opportunità insite nei megatrend.

Durata del progetto

2015–2017

Contatti

Hotelkooperation Frutigland (HFL –
Cooperazione alberghiera Frutigland)
christopher.rosser@gmx.ch

Contatto

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Politica del turismo, Innotour,
Holzikofenweg 36, 3003 Berna

Christoph Schlumpf,
Capo del programma

Contatto

tourismus@seco.admin.ch
T +41 (0)58 462 27 58
F +41 (0)58 463 12 12

Ulteriori informazioni

www.seco.admin.ch/innotour



Colophon

Editore: Segreteria di Stato dell'economia SECO, Direzione promozione della piazza economica, Politica del turismo, 3003 Berna; coordinamento e redazione: Dr. Schenker Kommunikation AG, Berna; versione italiana: Marina Graham, Gümligen; versione francese: Liliane Morend, Troinex; grafica e tipografia: Stämpfli AG, Berna; tiratura: 2500 copie.

Innotour: esempi di progetti

- Creare una «slow destination» – un progetto turistico innovativo nell'area di Morges, ARCAM Association de la région Cossonay-Aubonne-Morges, www.arcam-vd.ch
- Far conoscere gli standard qualitativi per i «Bed & Breakfast» i modelli di business degli agriturismi svizzeri, Ländlicher Marktplatz Urschwyz (c/o Berner Fachhochschule), www.hafli.bfh.ch
- «Gli itinerari del biologico»: un'idea innovativa di agriturismo con escursioni da una fattoria biologica all'altra e un contatto autentico con il mondo agricolo, Les Chemins du bio, www.lescheminsdubio.ch
- Marketing delle destinazioni da parte dei proprietari di appartamenti di

vacanza: basi concettuali – misure e prestazioni – risultati, Arosa Tourismus, www.arosa.ch

- Progettazione e realizzazione di un modello di cooperazione B2B per la commercializzazione comune di prodotti e servizi del Vallese, Valais/Wallis Promotion, www.valais.ch

- Rielaborazione del Programma di qualità del turismo svizzero – Seconda Parte, Federazione svizzera del turismo, www.swisstourfed.ch/quality

- Suisse Alpine 2020, Club Alpino Svizzero CAS, www.sac-cas.ch

- SvizzeraMobile2020, Fondazione SvizzeraMobile, www.schweizmobil.ch