

*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca***ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE****Indirizzo:** IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA  
ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA**Tema di:** LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA e  
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA**Come promuovere l'accoglienza turistica**

## TESTO INTRODUTTIVO

**Il valore aggiunto dell'accoglienza turistica**

[...] vorrei approfondire due **aspetti importanti dell'accoglienza turistica**: quello della **relazione** e quello della **comunicazione**, due facce della stessa medaglia.

[...]

**Accoglienza turistica: una definizione**

Ospitalità, cortesia, attenzione al turista e capacità di metterlo a proprio agio, rispondendo ai suoi bisogni, magari facendogli venire voglia di tornare. Facendo così del turista in visita – ma dovremmo dire “del nostro ospite” – il miglior ambasciatore della nostra destinazione turistica e dei servizi che offriamo. Tutto questo è fare accoglienza turistica, una **competenza che dovrebbe essere trasversale alle varie professioni del settore turismo, ma che sarebbe bene ritrovare anche nei residenti** e in tutti coloro che in qualche modo vengono a contatti con i turisti...

Il tema dell'accoglienza turistica è da molti considerato centrale, ancora più di quello della promozione. Anche perché “fare accoglienza turistica è fare marketing” come spesso ripete il professor Giancarlo Dall'Ara, docente di marketing nel turismo, che propone un approccio non tradizionale al marketing e all'accoglienza [...]

L'accoglienza turistica ha molte declinazioni: si tratta ad esempio per una destinazione di fornire servizi, essere accessibile, dare importanza alle esigenze del turista, curare la relazione...

**Fare accoglienza turistica è davvero così importante?**

Ci si potrebbe chiedere come mai il tema dell'accoglienza sia considerato così importante. Non bastano la bellezza della nostra destinazione, la sua “fama”, i prezzi giusti, un po' di pubblicità, qualche fiera?

No. E dirò di più: dall'accoglienza turistica non si può prescindere. O, almeno, **io in un posto dove sono stata trattata male non torno e non lo consiglio... voi?**

A voi piace essere presi in giro, non trovare sul posto quello che la pubblicità vi aveva promesso, sentirvi abbandonati a voi stessi, non trovare né informazioni né assistenza né servizi, restare inascoltati, relazionarvi con persone immusonite, essere spennati come galline dalle uova d'oro? [...]

Riflettiamo poi su quanto sia **cambiato il modo di fare turismo** negli ultimi tempi: non più vacanze di massa, pre-confezionate, da “catalogo”, sempre nello stesso posto. Al contrario oggi si cercano la qualità e la personalizzazione. Si vuole scegliere [...], dando importanza all'esperienza che si fa. Siamo tutti sempre più esigenti, in cerca della novità e attenti alla spesa. Un'esperienza particolarmente positiva, però, può convincerci a tornare e anche a pagare qualcosa di più. Resta che l'ago della bilancia, chi decide, è il turista. Che oggi tra l'altro ha sempre più ampia possibilità di scelta.

Come conquistarlo allora? Occorre soddisfarlo, soddisfarlo molto. Se possibile superarne addirittura le aspettative. [...]

*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca***ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE****Indirizzo:** IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA  
ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA**Tema di:** LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA e  
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Vediamo meglio.

[...]

**1. Individuare i bisogni, i desideri, le aspettative del turista**

È fondamentale conoscere il più possibile i bisogni e i desideri di chi abbiamo di fronte. Il salto tra le sue aspettative e ciò che effettivamente gli offriamo ne misura l'insoddisfazione. È quindi importante prima di tutto **conoscerne le aspettative**. Questo andrebbe fatto **prima** dell'incontro, studiando il mercato, ma è altrettanto importante continuare a prestare attenzione e coglierne le necessità **durante** il suo soggiorno.

Dobbiamo sicuramente farlo ascoltando ciò che il nostro ospite ci dice, ma possiamo fare di più: possiamo osservarlo e anche, al termine del soggiorno o della visita, chiedere esplicitamente in maniera informale o con questionari veri e propri. Va sempre tenuto presente che i nostri ospiti non sono una massa indistinta a cui per forza piace ciò che piace a noi! Trattateli come vogliono essere trattati. Culture diverse hanno esigenze diverse, ma molte altre sono le variabili che entrano in gioco: età, genere, livello culturale, presenza di disabilità, in coppia o in gruppo, giusto per fare qualche esempio. Può trattarsi del modo di salutare, della distanza fisica da tenere, del menu da proporre, della modalità di una visita, delle curiosità da soddisfare...

Qui **osservazione, ascolto ed empatia** sono fondamentali.

[...]

**3. Di più: superare le aspettative del turista**

Pensavate che soddisfarne le aspettative fosse tutto? E invece no: se volete fare davvero la differenza, avere un **vantaggio competitivo** su altre destinazioni, potreste tentare di... superarle! Non è facile, lo so. Ma stupire, emozionare il vostro ospite renderà davvero indimenticabile la sua esperienza. La renderà un'esperienza da ricordare e raccontare. Allora sì che avrete vinto. Come si fa? **Anticipate** le richieste, date addirittura di più, più di quello che si aspetta. Il "cosa" ve lo suggerisce il vostro ospite, tra le righe... o ve lo dice la vostra esperienza con ospiti simili. Si tratta anche di essere un po' creativi e di metterci... il cuore! Potreste fare un **regalo**, metterci qualcosa di vostro e prezioso (un dolce fatto in casa dalla mia affittacamere è stato il dono in più che ha reso indimenticabili le mie feste di Pasqua in Sardegna un po' di tempo fa), far vivere quell'esperienza irraggiungibile per un turista perché sconosciuta, fuori da ogni guida turistica, inaspettata e neanche immaginabile... Naturalmente dovrete sempre tenere presente chi avete di fronte e i suoi gusti, perché come sapete difficilmente tutto andrà bene per tutti, ma le possibilità sono davvero infinite e a volte basta davvero molto poco. Ciò che più conta credo sia il gesto in sé, quell'attenzione in più, l'effetto sorpresa, l'inaspettato, la vostra generosità. [...]

(Fonte: *Come fare accoglienza turistica*, a cura di: Paola Gemelli, in: <https://informazioneeturistica.wordpress.com/.../come-fare-accoglienza-turistica-relazio...>)

Al candidato si chiede di dar prova delle sue conoscenze e competenze, rispondendo ai quesiti e alle consegne in tutti i punti successivi.

*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca***ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA  
ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

**Tema di:** LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA e  
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

- A) Con riferimento alla comprensione del testo introduttivo, utile a fornire informazioni e stimoli alla riflessione, il candidato risponda alle seguenti questioni:
- Nel testo si afferma che *“fare accoglienza turistica è fare marketing”*. Per quali ragioni?
  - Nel testo si sostiene che bisogna riflettere *“su quanto sia cambiato il modo di fare turismo negli ultimi tempi”*. Quali sono, a tuo avviso, i principali cambiamenti?
  - L'autore del testo sostiene che il successo dell'accoglienza turistica si gioca su due azioni: *“individuare le aspettative del turista”* e *“superare le aspettative del turista”*. Spiega queste due <azioni>, anche con qualche esempio.
- B) Con riferimento alla produzione di un testo, il candidato, utilizzando le conoscenze acquisite nel corso degli studi o attraverso le sue esperienze, riferisca e spieghi le scelte e gli strumenti che ritiene utili all'organizzazione e all'ottimizzazione dell'accoglienza turistica.
- In particolare:
- spieghi le fasi e l'organizzazione del “ciclo cliente”;
  - suggerisca due proposte su come intende rinnovare la gestione del check-in e/o del live-in;
  - proponga a un gruppo di turisti un percorso artistico – enogastronomico della propria Regione, indicando i luoghi e spiegando la loro importanza per la valorizzazione del territorio.
- C) Con riferimento alla padronanza delle conoscenze fondamentali e delle competenze tecnico – professionali conseguite, il candidato supponga di doversi occupare della ristrutturazione di un albergo allo scopo di realizzare spazi e attività di “wellness” in siti adiacenti alla struttura.
- A tal fine, predisponga, in maniera sintetica:
- un piano degli investimenti;
  - un piano finanziario accompagnato dalla motivazione delle scelte effettuate.
- Descriva, quindi, le politiche di prezzo e comunicazione che intende adottare per rilanciare la struttura.
- D) Il candidato, facendo anche riferimento alle attività laboratoriali o alle esperienze maturate nell'ambito dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, elabori un questionario per valutare la “soddisfazione del cliente” sulla qualità dell'accoglienza e della gestione del soggiorno in albergo.

Durata massima della prova – prima parte: 4 ore.

La prova si compone di due parti. La prima è riportata nel presente documento ed è predisposta dal MIUR mentre la seconda è predisposta dalla Commissione d'esame in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa dell'istituzione scolastica e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

È consentito l'uso di manuali tecnici e di calcolatrici scientifiche e/o grafiche purché non siano dotate di capacità di calcolo simbolico (O.M. n. 205 Art. 17 comma 9).

È consentito l'uso del dizionario della lingua italiana.

È consentito l'uso del dizionario bilingue (italiano-lingua del paese di provenienza) per i candidati di madrelingua non italiana.

Non è consentito lasciare l'Istituto prima che siano trascorse 3 ore dalla dettatura del tema.