

03 Professioni turistiche dal web per “immaginare” regole deontologiche professionali

Il Turismo : un settore in crescita e in evoluzione

Il turismo è uno dei pilastri della nostra economia (rappresenta il 10% del Pil nazionale). Secondo il [Rapporto del 2017 dell'Osservatorio sul mercato del lavoro del turismo in Italia](#), il settore Commercio e turismo coinvolge oltre 4,5 milioni di persone in larga parte giovane. Quasi il 70% dei dipendenti ha meno di quarant'anni e il 44% meno di 30.

Il settore è cambiato molto nel corso degli anni : la facilità di spostamento, il proliferare di soluzioni *low cost*, la diffusione del web e di servizi online sono solo alcuni degli elementi che hanno ampliato la possibilità di viaggiare per molte persone e aumentato le mete turistiche, dando una forte spinta al settore, ma costringendolo anche ad evolversi per trovare sempre nuove soluzioni per andare incontro ai viaggiatori.

Turismo ambientale, sostenibile e responsabile

La crescente mobilitazione di grandi masse di persone a fini turistici può determinare conseguenze sociali e ambientali nei territori e negli habitat più delicati. Una risposta al problema si chiama turismo sostenibile, e si basa su elementi come la tolleranza dei flussi a lungo termine dal punto di vista ecologico; equità sul piano economico e sociale; una maggiore interazione tra industria del turismo, comunità locali e viaggiatori; la responsabilità dei viaggiatori nel contatto con la popolazione locale e nell'attenzione alla gestione delle risorse e dei rifiuti. La sostenibilità diventa così una grande opportunità creativa per rigenerare e qualificare l'offerta turistica e per lo sviluppo di nuove figure professionali. Figure altamente specializzate in grado di tenere assieme capacità comunicative, capacità di lettura del territorio e conoscenze legate alla capacità di carico dell'ambiente e delle comunità interessate, per l'adozione di nuovi modelli al di fuori delle logiche di sfruttamento e dei modelli di consumo tradizionali.

Turismo esperienziale

È un tipo di turismo che risponde a bisogni emozionali, legato a una narrazione del territorio in base a interessi specifici dei destinatari (architettura, fotografia, musica, enogastronomia, ecc.). Nasce come risposta per contrastare le politiche di prezzo dei grandi gruppi e si basa sulla tematizzazione e personalizzazione dei percorsi turistici per offrire al cliente un'esperienza unica da condividere con persone accomunate dalla stessa passione.

Turismo culturale

È una grande sfida. La cultura infatti così come il turismo è uno degli *asset* strategici per la crescita economica del nostro paese. Per questo Civita ha presentato il [Rapporto-L-arte-di-produrre-Arte](#) che se da una parte sottolinea come l'Italia stia perdendo posizioni competitive a livello internazionale,

dall'altra rileva una tendenza favorita dalla rivoluzione digitale, che ha reso attrattivi per nuove fasce di fruitori (il “turista creativo”) sia il consumo delle tradizionali attività culturali (dalle *performing art* alle visite museali) che quelle attività legate alla cultura di un territorio (dalla moda al design, dall'artigianato all'industria del gusto) o all'industria della comunicazione e dell'audiovisivo (ad esempio il cineturismo). Una tendenza questa, potenzialmente capace di sostenere l'economia di aree del Paese che non fanno parte degli attuali attrattori turistici.

Alcune figure professionali

Tour operator

Si occupano di organizzare i viaggi e costruire pacchetti turistici distribuiti poi dalle agenzie di viaggio. L'Associazione di categoria di riferimento è [ASTOI](#). Alcune figure professionali che operano al loro interno sono:

- programmatore turistico - crea l'offerta di pacchetti turistici sulla base delle indicazioni del marketing e dei trend di mercato. La sua attività inizia dall'ideazione, pianificazione e realizzazione del prodotto fino alla loro pubblicazione all'interno dei cataloghi on line e off line.
- responsabile del booking - gestisce i flussi di prenotazione. Per la sua attività di gestione dei servizi programmati, rappresenta l'interfaccia operativo tra la rete degli agenti e i corrispondenti (vettori aerei, Alberghi, ecc.).
- addetto comunicazione e marketing - studia le opportunità del mercato turistico individuando i bisogni dei clienti e analizzando lo scenario competitivo per definire proposte vincenti studia le opportunità del mercato turistico individuando i bisogni dei clienti e analizzando lo scenario competitivo per definire proposte vincenti.
- direttore vendite - garantisce le attività di distribuzione del prodotto turistico attraverso la rete di agenzie di viaggio
- progettista - è un professionista che collabora attraverso consulenze turistiche in particolare in determinate aree, per lo sviluppo di progetti dedicati alla sostenibilità e alle realtà locali.

Agenzia di viaggio

Si occupano di vendere i pacchetti turistici proposti dai tour operator e di individuare le soluzioni di viaggio più adatte al cliente. Svolge attività d'intermediazione anche per compagnie aeree, ferroviarie e di navigazione.

Al suo interno operano le seguenti figure:

- banconista - addetto alle biglietterie e servizi di sportello
- consulente tecnico - esperto nella vendita di pacchetti turistici a forte impatto consulenziale
- direttore tecnico / responsabile tecnico - deve aver superato un esame provinciale (Regolamento Regione Lazio n° 19 del 24 ottobre 2008) per

essere abilitato alla professione. E' una figura necessaria per aprire un'agenzia di viaggio.

Sempre più diffuse sono le *OLTA OnLine Travel Agencies*, si tratta soprattutto di grandi gruppi (in gran parte stranieri) che operano attraverso internet, spesso con un call center telefonico di supporto.

Nonostante il sempre più ampio e diffuso uso di internet, le agenzie di viaggio tradizionali sono tornate a crescere e attualmente in Italia se ne contano circa 11mila. Il loro successo si misura in base alla loro capacità di costruire dei percorsi personalizzati per i clienti e di conquistare così la loro fiducia. Un'attività quasi autoriale che offre qualcosa in più rispetto a ciò che una persona può trovare autonomamente online, competendo con i top player del settore non sul prezzo al ribasso ma sulla qualità delle proposte.

Settore alberghiero

Alcune figure:

- direttore - figura al vertice dell'impresa alberghiera: è il responsabile dell'organizzazione, della gestione e del coordinamento di tutta la struttura per quanto riguarda le risorse economiche, i servizi e il personale.
- receptionist / capo ricevimento - figura fondamentale dalla quale si accede per una carriera in queste strutture. Gestisce il rapporto con il cliente dal punto di vista amministrativo (registrazione arrivo/partenza, ecc...) e qualitativo (risponde alle esigenze dei clienti consigliando attività, servizi, ecc..)
- *room division manager*
- *food & beverage manager*
- addetto ai servizi di *booking online*

Congressi & Incentive

Il turismo congressuale cresce insieme all'esigenza dei committenti di creare degli eventi sempre più particolari. Nel settore attorno al quale si muovono molti *stakeholder* (istituzioni, media, ecc...) operano figure come:

- *PCO professional congress organizer* - è il responsabile dell'organizzazione degli eventi.
- *Meeting planner* - responsabile della pianificazione di *Meeting Congress Incentive and Events* (MICE)
- *Congress and meeting manager* - opera come manager coordinatore degli eventi congressuali all'interno di Tour operator, agenzia di viaggio specializzate e strutture alberghiere.
- *Hostess e steward* - hanno un ruolo sempre più spostato verso la gestione e il coordinamento, oltre che improntato all'accoglienza.

Accompagnatore turistico e Guida turistica

Si tratta di figure autonome, che collaborano con imprese turistiche, alle quali oggi sono richieste competenze come la forte specializzazione in determinate aree territoriali, capacità narrative e di mediazione, l'ottima conoscenza di almeno una lingua straniera.

L'accompagnatore turistico segue persone singole o gruppi di persone nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all'estero, assistendo loro in tutte le fasi del percorso. L'Assistente turistico è il referente di fiducia di un'agenzia o tour operator in una determinata località turistica.

Dall'elenco della Regione Lazio

Guida turistica La guida turistica accompagna persone singole o gruppi nelle visite ad opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici fornendo spiegazioni storico-artistiche e informazioni sulle varie attrattive: monumentali, paesaggistiche e naturali

Accompagnatore turistico L'accompagnatore turistico accoglie ed accompagna persone singole o in gruppo in viaggi sul territorio nazionale o estero prestando loro completa assistenza, fornendo anche informazioni e notizie di interesse turistico, conosce almeno una lingua straniera

Interprete turistico E' interprete turistico chi, per professione, presta la propria opera nell' assistenza, esclusivamente mediante traduzione di lingue estere, a turisti stranieri, presenti in occasione di viaggi turistici, incontri, manifestazioni di interesse turistico, e presso uffici di informazione, al di fuori delle attività riconosciute alle guide ed agli accompagnatori turistici.

Figure professionali emergenti

- **Travel organizer** - Figura professionale che si è evoluta con l'avanzare di nuove tecnologie che cura il viaggio dalla costruzione, alla commercializzazione fino alla comunicazione. Può operare all'interno di agenzie di viaggio a contatto con il pubblico oppure autonomamente attraverso le OLTA.
- **Travel designer** - Figura che si occupa di far incontrare le aspettative del viaggiatore e le caratteristiche del territorio proponendo un'offerta turistica su misura. Cura l'intero ciclo dell'esperienza del viaggio focalizzando nella sua proposta gli aspetti che possono renderla memorabile. Oltre alla fase della programmazione cura la promozione e la distribuzione del pacchetto turistico autonomamente o attraverso agenzie, anche online.
- **Social Media Manager** - Professionista che si occupa di comunicazione web all'interno di imprese turistiche per la promozione dei servizi e prodotti turistici.
- **Le figure del turismo sostenibile** - Promotore di sviluppo turistico sostenibile, Tecnico in gestione di turismo ambientale e la Guida ambientale

Nuove professioni e nuove modalità di turismo

Un'offerta turistica più innovativa può essere un valore aggiunto per **convincere il turista a qualcosa di più di un'esperienza "mordi e fuggi"**. L'innovazione però, si sa, porta **evoluzione anche nel mondo del lavoro**. Oltre ai mestieri "classici" del settore turistico come la [guida](#), l'[animatore turistico](#) o l'[agente di viaggio](#), sono infatti numerose le professionalità che si stanno sviluppando a causa o in conseguenza di un'offerta turistica più ricercata: ciò avviene sia per cercare di distinguersi nel mercato sia come naturale evoluzione di professioni già esistenti.

Alcune professionalità sono nate ad esempio dall'incontro del settore turistico con il mondo dell'IT, è il caso del *destination manager* o del *travel designer*, altre si sono sviluppate adeguandosi alla moda o favorendo nuove dinamiche, come ad esempio il turismo esperienziale. Vi sono poi professionalità più classiche riviste però in una forma innovativa allo scopo di essere più accattivanti. **Le professioni che vogliamo presentarvi in questo articolo, evidenziandone caratteristiche peculiari e competenze, sono:**

- **Il destination manager**
- **Il travel designer**
- **L'operatore per il turismo esperienziale**

Tra le nuove professioni, alcune si distinguono per l'importante apporto dell'informatica e della comunicazione via web che negli ultimi 20 anni ha cambiato anche il settore turistico. Il **destination manager** è una di queste. Questa professione nasce con la mission di promuovere un determinato territorio, valorizzandone le ricchezze e le opportunità e operando quindi per il suo rilancio. Per sua natura opera maggiormente in realtà locali tagliate fuori dai grandi circuiti turistici ma che meritano comunque di ricevere un'adeguata attenzione da parte del pubblico.

Data la sua natura di promotore, è evidente che tra le [competenze](#) più importanti del *destination manager* ci siano quelle legate al mondo del marketing, partendo dalla conoscenza del "prodotto da vendere", il territorio, la capacità di analisi e di valutazione del mercato e dell'eventuale concorrenza, la capacità di networking e l'abilità nell'utilizzo di tutti quegli strumenti, social media in primis, utili a migliorare la reputazione di un certo territorio.

In maniera speculare rispetto al *destination manager* lavora il **travel designer**. Se il primo lavora per migliorare l'offerta del territorio, il secondo ritaglia la vacanza su misura rispetto alla domanda del cliente. Definito anche **programmatore turistico**, il *travel designer* parte dalle richieste del turista che vuole programmare un viaggio e identifica la destinazione più adatta. Per certi versi, questa professione è un'evoluzione del classico tour operator, anche se a differenza di questi il *travel designer* non propone dei pacchetti fissi presenti su un catalogo ma si basa sulle conoscenze dei diversi

territori su cui opera per presentare la miglior esperienza possibile rispetto alle aspettative del cliente. Le sue competenze principali sono quindi, oltre a una forte conoscenza geografica di itinerari alternativi, una buona dose di empatia e di creatività, e soprattutto la prontezza nella risoluzione di problemi (il cosiddetto *problem solving*).

Per molti aspetti simile al *travel designer* è l'**operatore per il turismo esperienziale** è perché lavora per offrire attività turistiche inusuali, tuttavia va detto che il suo lavoro è solo di offerta. L'interazione con la programmazione è quindi quasi esclusa. Questa figura professionale è infatti in grado di conciliare la conoscenza e la valorizzazione del territorio accostandoli ad esempio a percorsi di tipo enogastronomico.

Attraverso i prodotti tipici, o con un coinvolgimento diretto e un'interazione più forte con monumenti e luoghi da visitare, l'operatore per il turismo esperienziale tende a far provare al turista un'esperienza (per l'appunto) del territorio visitato a 360 gradi.