

#TuscanyTogether

Digital Labs

19 Aprile 2021
Gianluca Di Donato



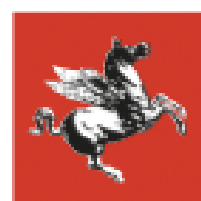
Prospettive e nuove potenzialità dei Tour Operator nel mondo post pandemico



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA



Regione Toscana



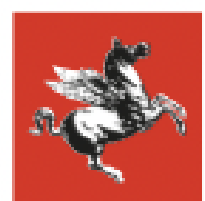
TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

Indice

- **Utravel – Chi siamo**
- **Valori e mission**
- **Durante la pandemia**
 - Cosa abbiamo fatto
 - Cosa abbiamo scoperto e imparato
- **Prospettive post pandemia**
 - Sicurezza garantita dal Tour Operator
 - Viaggi consapevoli
 - Customer Happiness e assistenza
- **Riflessioni finali**





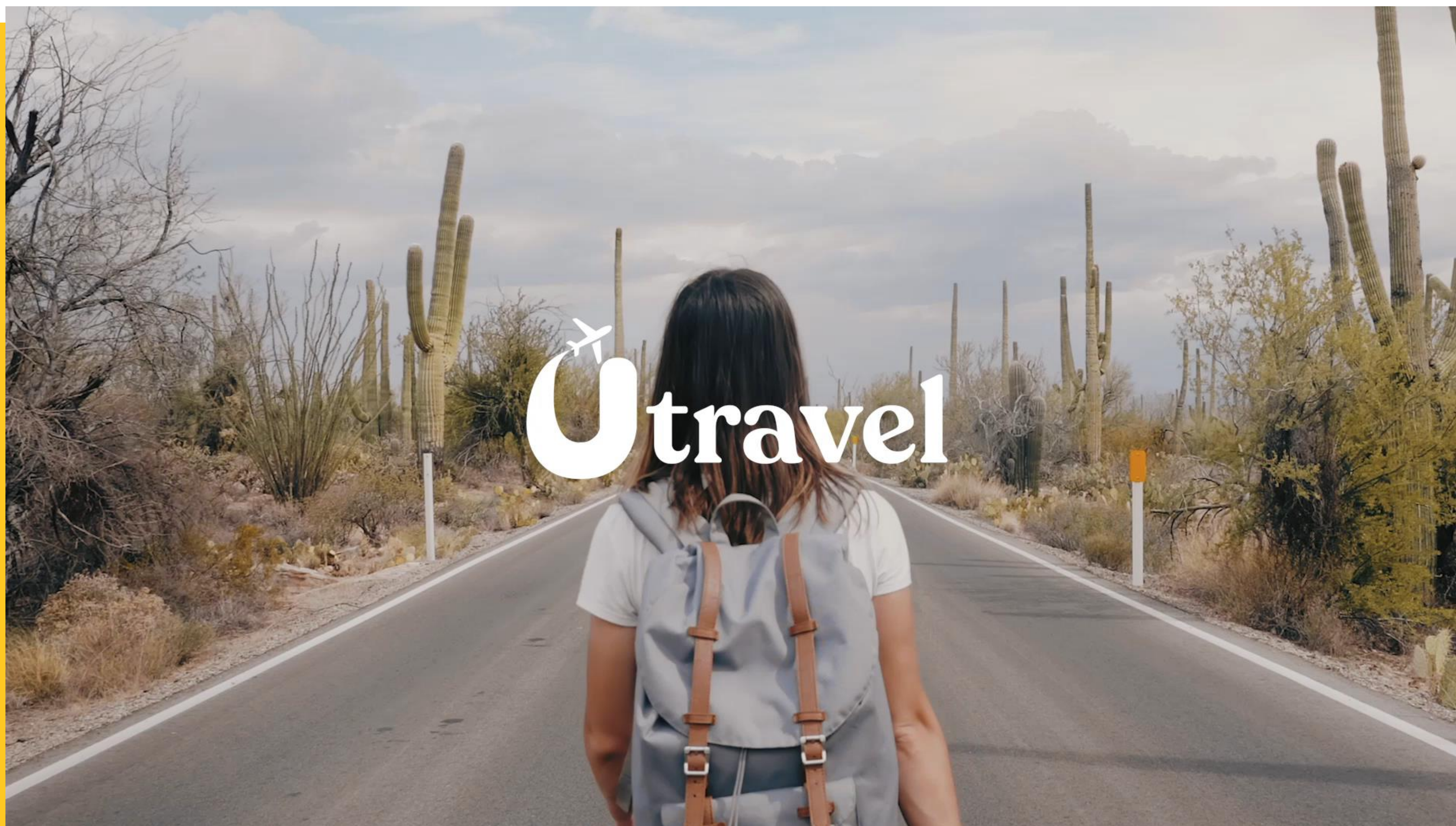
Regione Toscana

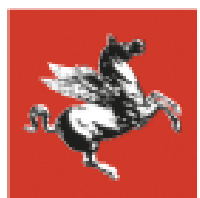


TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

Utravel – Chi siamo





Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

Utravel – Chi siamo

YOUTH IS THE BEST JOURNEY

Siamo la **Corporate startup del Gruppo Alpitour**, con cui condividiamo una **voglia di scoperta grande come il mondo**.

Proponiamo viaggi esclusivamente agli **under 30**, convinti che una partenza non sia solo un biglietto alla mano e un bagaglio troppo pieno ma sia soprattutto avventura, incontri, condivisione, dialogo e, quindi, crescita.

90%

Viaggiano
in coppia

24

Età media
(under 30 Exclusive)

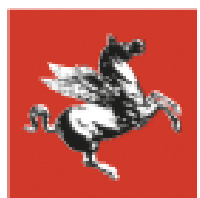
70%

Sono studenti
universitari

80%

Il loro primo viaggio
fuori dai confini EU





Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

Utravel – Mission e Vision

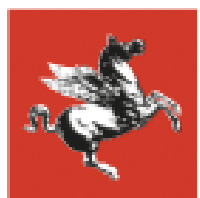
Mission

Crediamo in una generazione di esploratori appassionati e consapevoli: vogliamo dare l'opportunità ai giovani di scoprire il Mondo e sé stessi, un viaggio indimenticabile alla volta.

Vision

Diventare il punto di riferimento dei giovani under 30 per vivere esperienze di viaggio uniche, in tutto il Mondo.





Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

I nostri numeri

+5k

Passeggeri dalla fondazione

+100k

Total Community followers

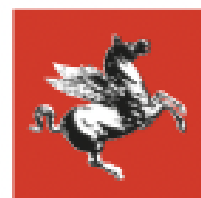
+120k

Avg monthly Web visits

4.4

Trusted service award winner
2021 - Feefo





Regione Toscana



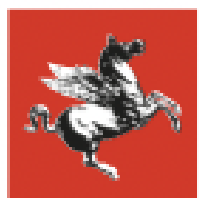
TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

Durante la Pandemia

Flessibilità e spirito di adattamento le parole chiave.

- Comunicazione basata su Brand Awareness, valori e aggiornamento sul COVID
- Migliorato il contatto diretto con ciascun Utraveler: rapporto human to human.
- Iniziato il progetto di costruzione del love brand Utravel: focus valori (sostenibilità) e community
- Lanciato nuove opportunità di Business: Gift Card, Media Company
- Introdotto nuovi modi di viaggiare: Viaggi in barca e itinerari in Italia



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

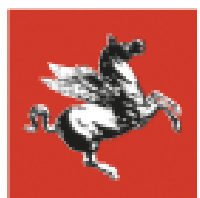
#TuscanyTogether

Cosa abbiamo imparato

C'è voglia di tornare a Viaggiare ma:

- Con maggiore attenzione alla sicurezza
- Informati
- Consapevoli
- Migliorando il contatto con il cliente/operatore





Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TuscanyTogether

Prospettive post pandemia

La storia del turismo ci insegna che è uno dei **settori più resilienti**.

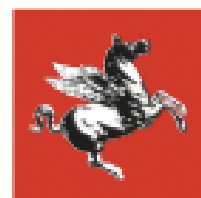
Non sappiamo quando torneremo a viaggiare ma sicuramente sappiamo che ci torneremo.

Alcune stime indicano una ripresa (intorno all'80% dei livelli pre pandemici) entro il 2024

Sarà fondamentale, quindi, **rivalutare lo scenario competitivo post pandemia**.

Siamo tutti in una pentola a pressione per la **voglia di viaggiare**:
ma come si tornerà a viaggiare?





Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TuscanYTOgether

Sicurezza garantita dal Tour Operatoring?

L'igiene e la salute diventeranno sempre più stringenti.

La digitalizzazione continuerà a trasformare l'esperienza di viaggio. Per migliorare il livello di sicurezza sulla salute la tecnologia andrà verso esperienze totalmente contactless.

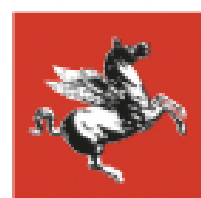
Ci sarà molta più aspettativa sul rispetto degli standard e sulla qualità del servizio turistico offerto. Questo potrebbe riportare alla ribalta il mondo del **tour operating**, come garanzia di sicurezza. Dovremo dare certezze ai clienti.

Informati

Travel advisors (Agenzie di viaggio e Tour Operator) diventeranno fondamentali

Si prevede uno spostamento di prenotazioni attraverso canali + tradizionali e offline.

Questo sarà per una maggiore necessità di assistenza.



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TuscanyTogether

Consapevoli

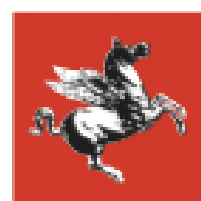
Quest anno ci ha dato tempo per **riflettere all'ambiente e sul modo in cui viaggiamo.**

Possiamo farlo in maniera più **consapevole.**

- I viaggiatori, saranno sempre più **attenti e interessati** (“concerned citizens”).
- Esigeranno politiche per viaggi responsabili.
- Sceglieranno di viaggiare con realtà in grado di ridurre il loro impatto sull'ambiente.

Dobbiamo, tutti insieme, puntare alla riduzione del turismo di massa e focalizzarci sulla diversificazione delle mete turistiche.





Customer Happiness e assistenza

Nonostante lo sviluppo tecnologico proseguirà con importanti step di digitalizzazione e razionalizzazione del contact center, il turismo tenderà ad essere sempre più **Human-oriented**. Focalizzato sulle persone prima della destinazione.

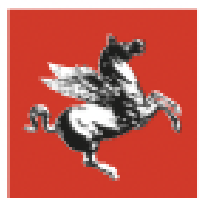
L'assistenza all'utente diventa fondamentale. L'esperienza di viaggio parte molto prima del viaggio stesso. In Utravel abbiamo scelto di non adottare Chatbot, ci siamo concentrati nel migliorare il dialogo tra persone reali in ciascun touchpoints.

La nostra Customer Journey vuole essere attenta alle esigenze del cliente e punta a rendere l'esperienza unica.

Questo passaggio è fondamentale per:

- Valutare cosa viene richiesto, cercato
- Intercettare e anticipare esigenze

Il viaggiatore esigerà una sempre maggior livello di assistenza personale, offerta di prodotto e possibilità di personalizzazione.



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

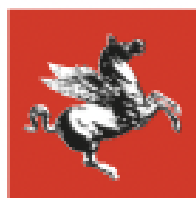
#Tuscanytogether

Riflessioni Finali

Si può ripartire anche aumentando le opportunità ed i motivi per viaggiare.

- Nuovi trend partono da esigenze del cliente o dalle loro passioni. La creazione di **Micro-community** è fondamentale in questo senso (Community Creator).
- Attenzione: I giovani **vogliono sentirsi liberi di scegliere** e cercheranno sempre soluzioni in budget.
- Ritorneremo a costruire momenti di condivisione sociale e di valori. Noi di Utravel lo faremo con le nostre Reunion.
- Quando si ripartirà ad esplorare il mondo non dimentichiamoci dell'Italia .





Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

Grazie - Contatti



gianluca.didonato@uttravel.it



+39 348 6507106



uttravel.it



[uttravel_official](https://www.instagram.com/uttravel_official)



#tuscanytogether

Grazie per l'attenzione.

Entro una settimana vi invieremo una mail con un link per la registrazione del Lab, le slide e le risposte alle domande a cui oggi non abbiamo fatto in tempo a rispondere.

Per ogni informazione scrivi pure a:
territori@toscanapromozione.it



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

Ci vediamo al prossimo Lab!