

6 marzo 2023

Engagement & Design Thinking B2B: Cicloturismo

Workshop



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

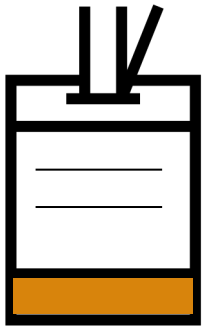


Benvenuti!

1

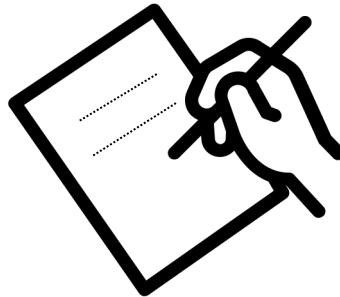
Hai preso il badge della tua categoria?

Se no, puoi trovarlo sul tavolo all'ingresso.



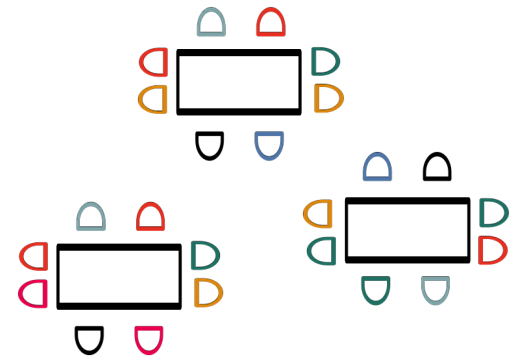
2

Compila subito il badge con il tuo nome.



3

Se possibile, scegli un tavolo con badge diversi dal tuo!





Il team di oggi, dal vivo!

Design



Lucrezia Fratto

Lead Service Design
Design Group Italia



Sonia Balduzzi

Service Designer
Design Group Italia



Mathilde Leroy

Lead Service &
Strategic Design
Design Group Italia

Bike



Silvia Livoni Colombo

Consulente strategica bike
per Regione Toscana

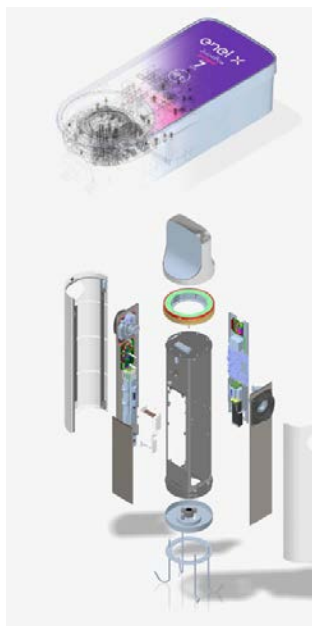
Meet Design Group Italia

Siamo uno studio internazionale di Design Strategico: progettiamo prodotti, servizi, spazi, brand ed esperienze innovative che diventano parte della vita di tutti i giorni

PRODOTTI



INGEGNERIA



BRAND



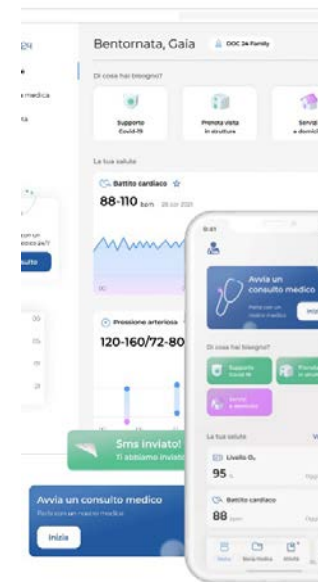
SPAZI



SERVIZI



PRODOTTI DIGITALI



Silvia Livoni Colombo

Fondatrice di **Bike Hub**, ha dato vita ad una serie di progetti in Italia per replicarne il format; nel Board dell'**Osservatorio della Bike Economy** come Vice-Presidente e **consulente strategico** bike per **Regione Toscana**, Silvia promuove un concetto di **sostenibilità** attraverso il turismo e un modo alternativo di viaggiare e creare valore in ambito **economico, sociale ed ambientale**.

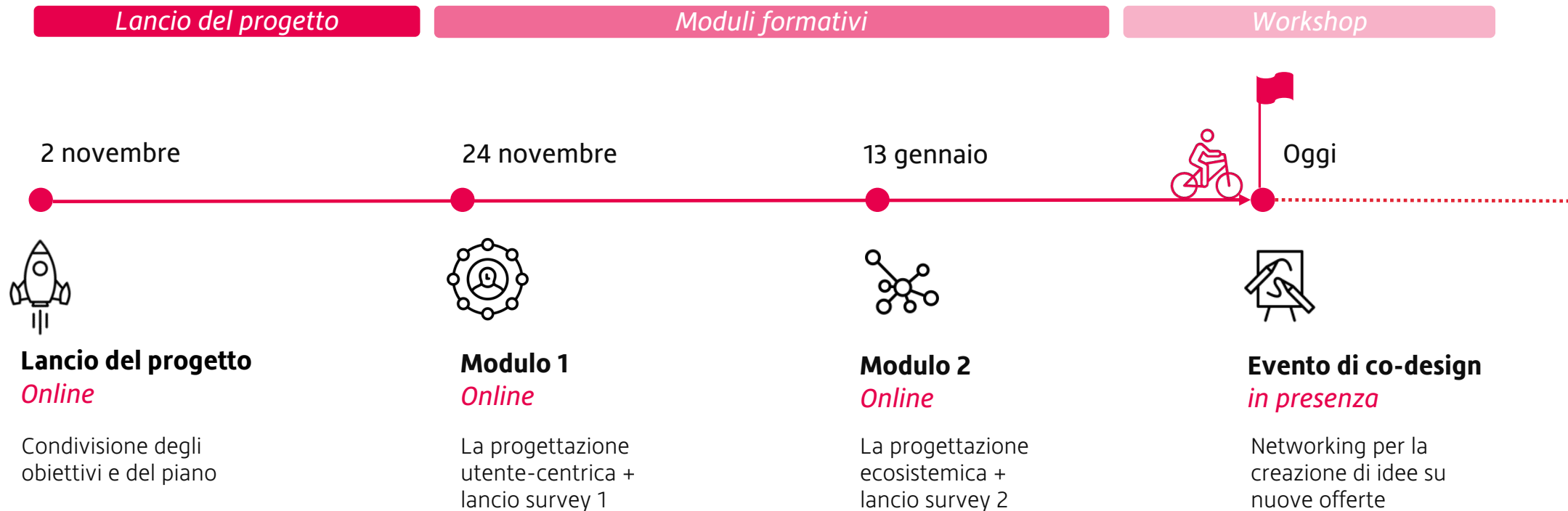


Vi ricordate perché siamo qui?

Per avviare una modalità di **collaborazione**
che porti alla **co-creazione** di un'**offerta**
cicloturistica integrata.



Abbiamo completato il nostro percorso insieme



Negli episodi precedenti...

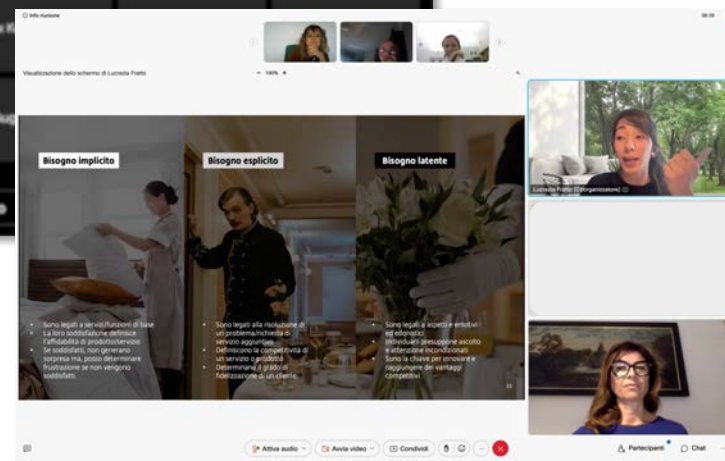
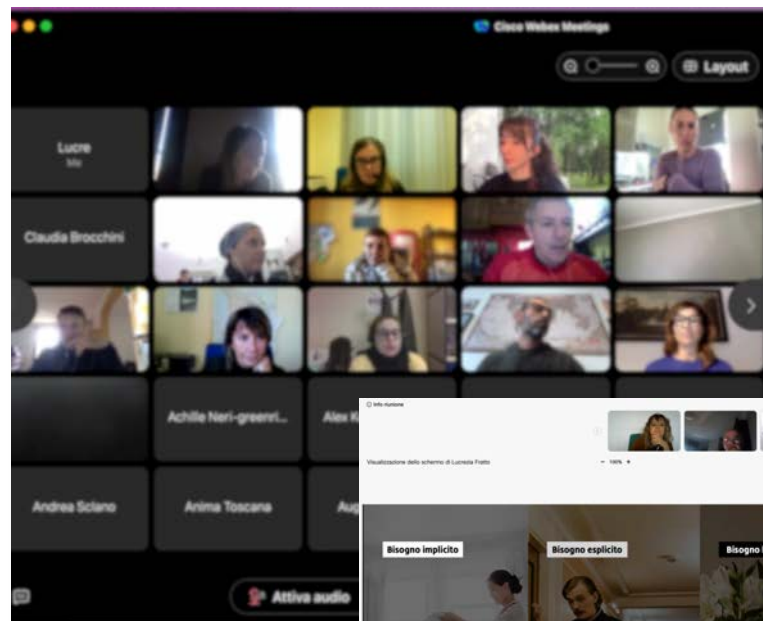


Modulo 1

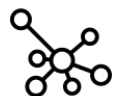
La progettazione utente-centrica

Abbiamo esplorato il concetto di **progettazione utente-centrica** e come mettere i **bisogni degli utenti al centro** del processo di creazione di un'offerta possa generare **valore**.

Abbiamo messo a **sistema la vostra conoscenza sui cicloturisti** con una **survey**, creando **profili tipo** che oggi utilizzeremo per progettare le idee di offerte.



Negli episodi precedenti...

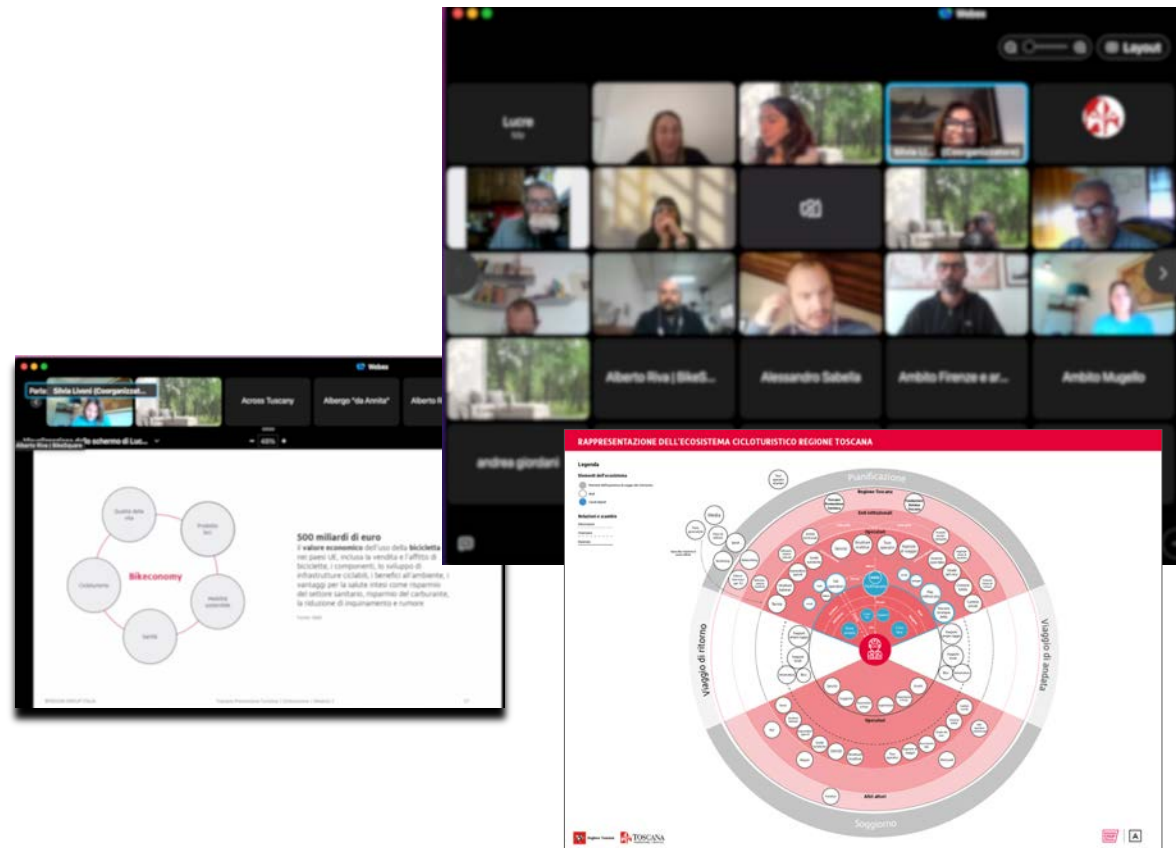


Modulo 2

La progettazione ecosistemica

Il concetto di **ecosistema** ci ha permesso di fare uno zoom out e avere una **vista più ampia**.

Una seconda survey ha evidenziato le **sfide** da fronteggiare nel **miglioramento dell'ecosistema cicloturistico** e nella **creazione di un'offerta integrata**, come input alla creazione di **nuove sinergie**.



A person wearing a red t-shirt and a blue and white striped wristband is seated at a white table. They are holding a small blue sticky note. The table is covered with various items: several yellow and blue sticky notes, a black marker, a small blue bottle, and some crumpled paper. In the background, other people are partially visible, suggesting a collaborative workshop environment.

L'obiettivo di oggi

Applicare i principi di base delle **metodologie** apprese per generare idee di **prodotti cicloturistici integrati, collaborando.**

L'agenda

10:00 Welcome & introduzione

10:30 Sfide e opportunità del sistema cicloturistico

10:45 Cosa potete fare voi a partire da oggi

11:15 Conoscere i clienti e i loro bisogni: gli archetipi

11:35 *Pausa*

11:50 *Scelta dell'archetipo*

12:10 *Individuare servizi e esperienze da offrire*

13:15 *Pausa*

14:00 *Trovare i partner*

15:50 *Caricare l'offerta su MAKE*

16:10 *Condivisione*

18:00 *Chiusura*



3 semplici regole

Open your mind

**Ascolta e costruisci sulle
idee degli altri.**

Sii rispettoso*

Faremo delle pause.

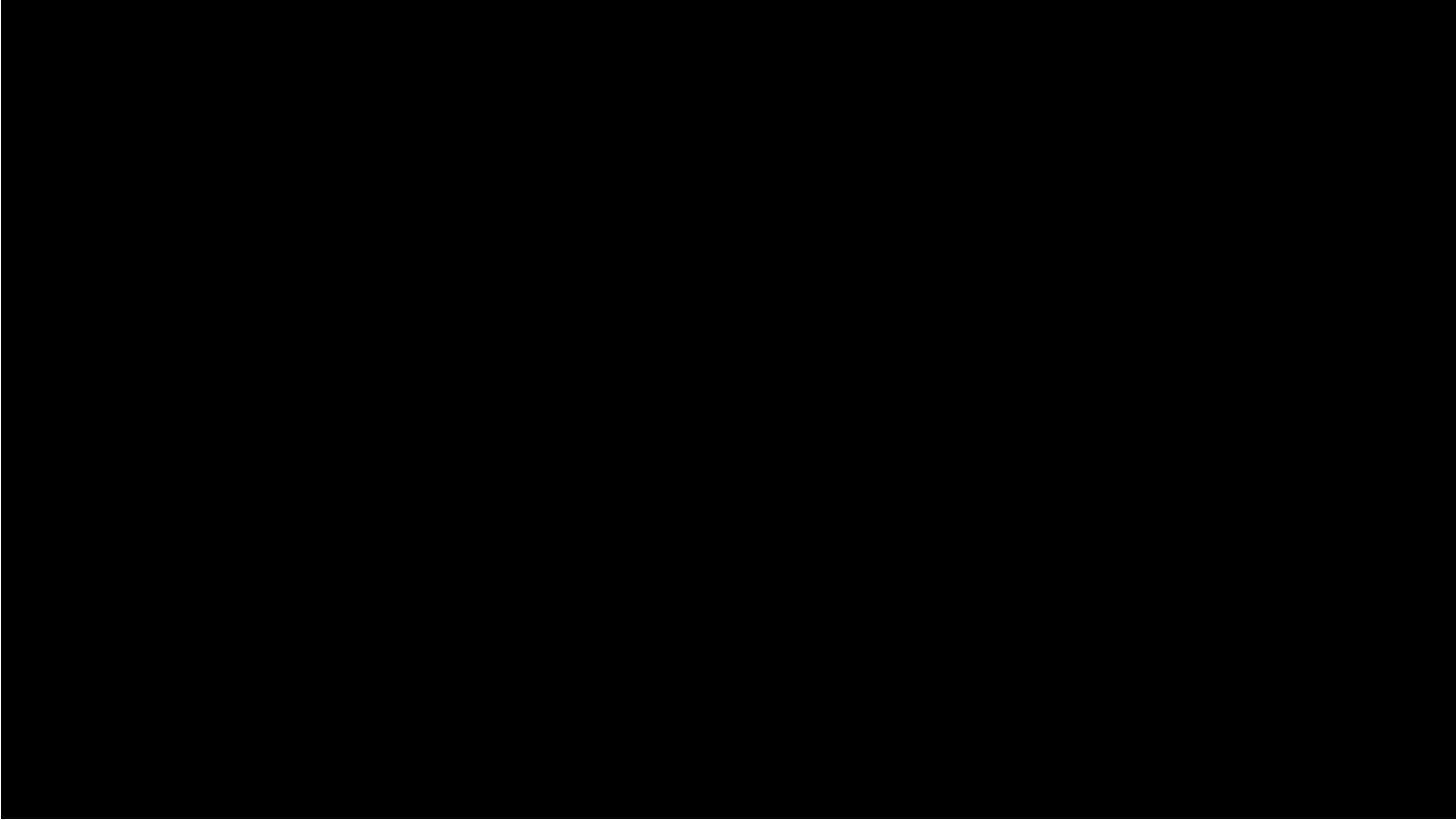
**Via telefoni e computer
dai tavoli!**

Divertiti!

**La creatività ha bisogno
di essere alimentata.**

Sfide e opportunità del sistema cicloturistico

Un breve riassunto del nostro percorso



La nostra definizione di bike-friendly

Fare rete sul territorio con tutti gli operatori per riuscire a fornire risposte adeguate alle diverse esigenze del cliente

E-bike

Multimodalità

**Conoscere
il cliente e i
suoi bisogni**

Slow

tourism

**Guida in
bicicletta**

Conoscere al meglio i percorsi sul territorio e le peculiarità in modo da saper consigliare i cicloturisti

Far conoscere i servizi già esistenti

Aumentare l'offerta bici

Organizzare più eventi incentrati sul cicloturismo

Coordinamento tra operatori

Bicicletta come esperienza

Alcuni operatori turistici offrono già il meglio di bike e extra bike. Invece di itinerari pre-pianificati, aiutano i viaggiatori a creare percorsi su misura in base esigenze.

**Ampliare l'offerta e dare più
info al momento del contatto**

Esperienze lungo il percorso

L'ecosistema cicloturistico

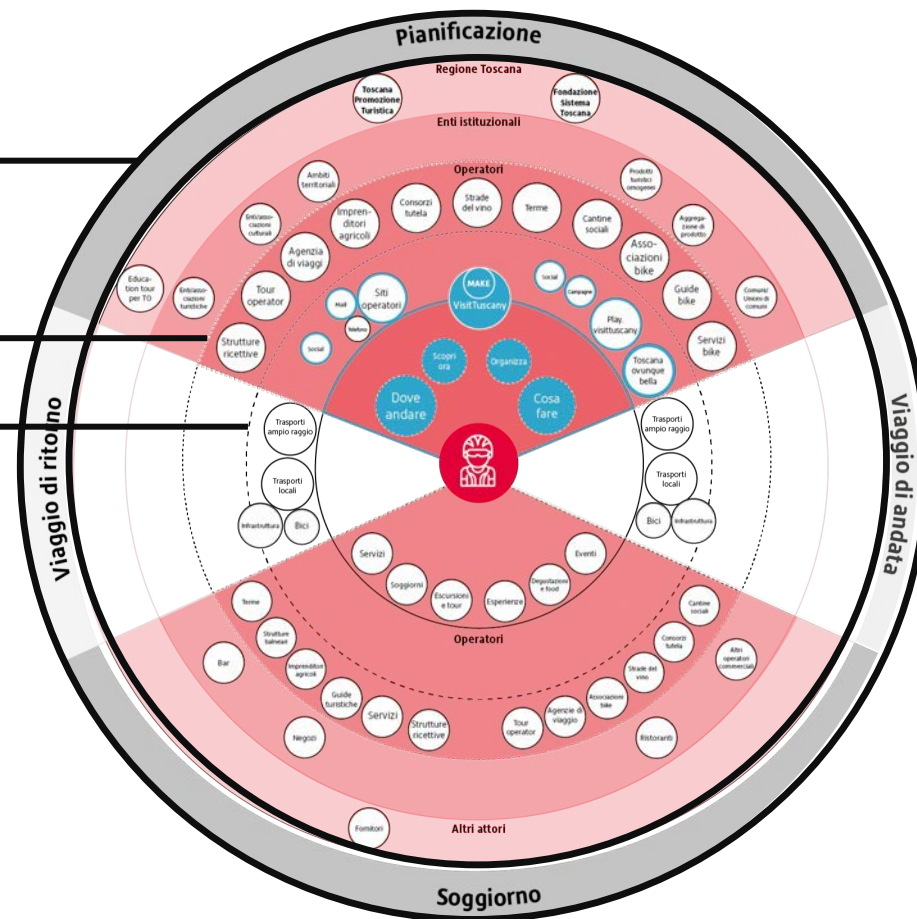
I diversi momenti
di viaggio del cicloturista

Gli attori del sistema

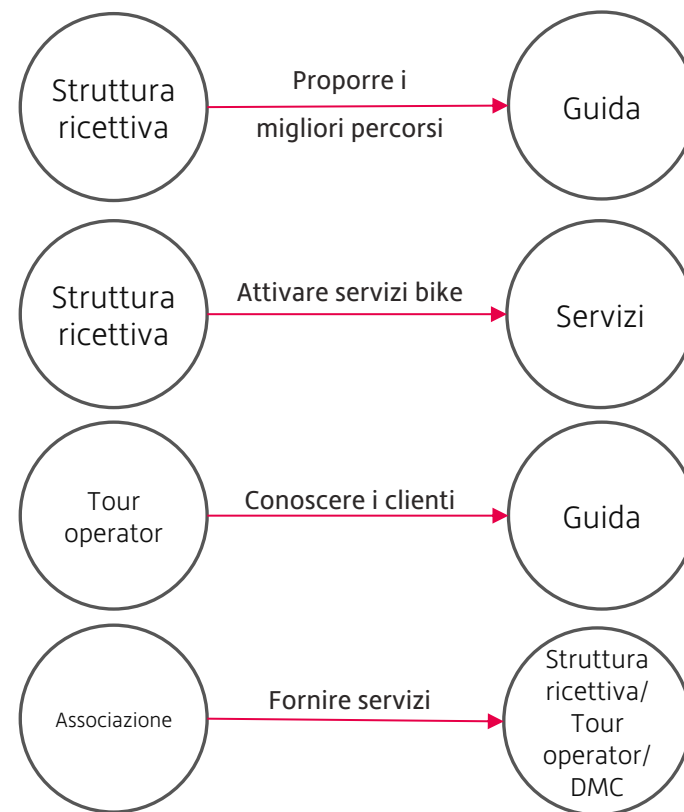
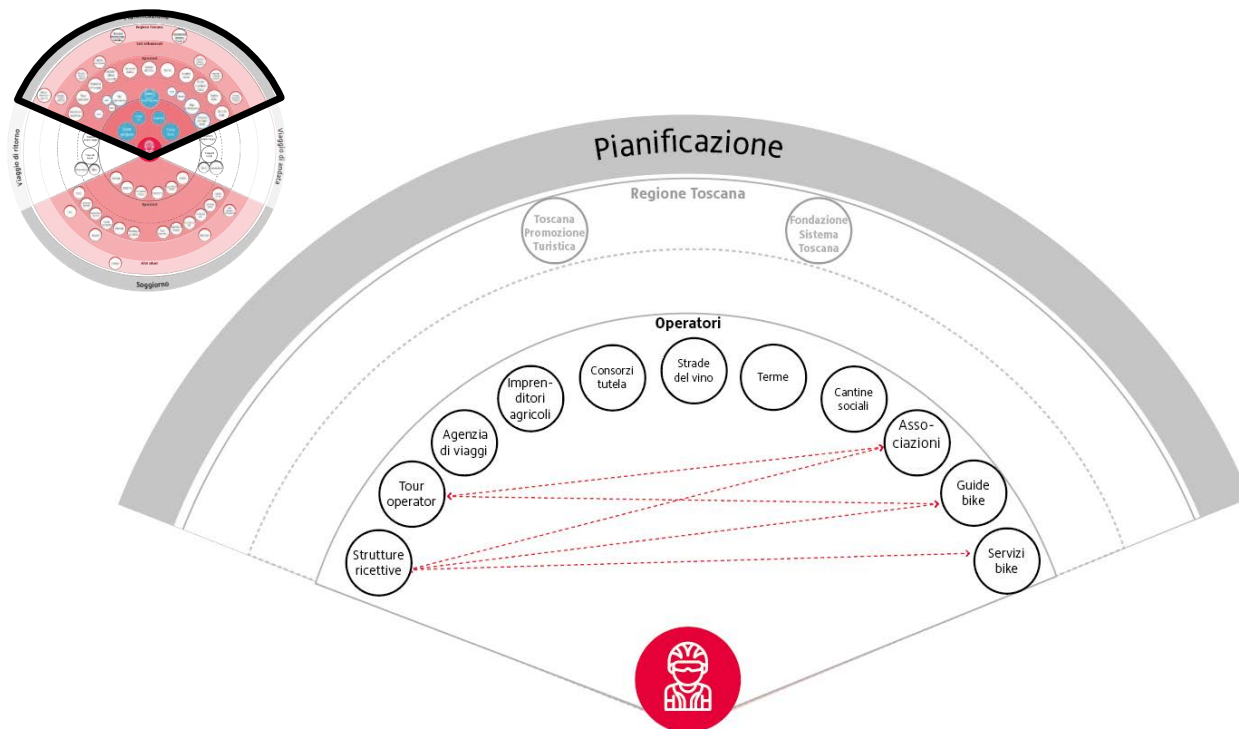
I punti di contatto fisico e digitale

La mappa dell'ecosistema

serve a visualizzare gli elementi
che compongono un sistema e
le relazioni esistenti o future utili
a generare valore.



Alcuni input emersi dalla survey su possibili partnership nell'ecosistema



Le principali sfide emerse dalla survey 2 relative all'ecosistema cicloturistico

Come potenziare la fruibilità dei percorsi ciclabili?

Come mettere a sistema le informazioni sui professionisti dell'ambito bike?

Come potenziare l'offerta di noleggio delle biciclette sul territorio?

Come garantire la continuità dei percorsi ciclabili?

Come migliorare la condivisione delle buone pratiche (es. progetti pilota in alcune zone)?

I principali bisogni degli operatori emersi relativi alla creazione dell'offerta integrata

Conoscere i cicloturisti e i servizi che hanno valore per loro (a partire da quelli esistenti)

Intercettare nuove opportunità dal confronto con chi ha più conoscenza bike

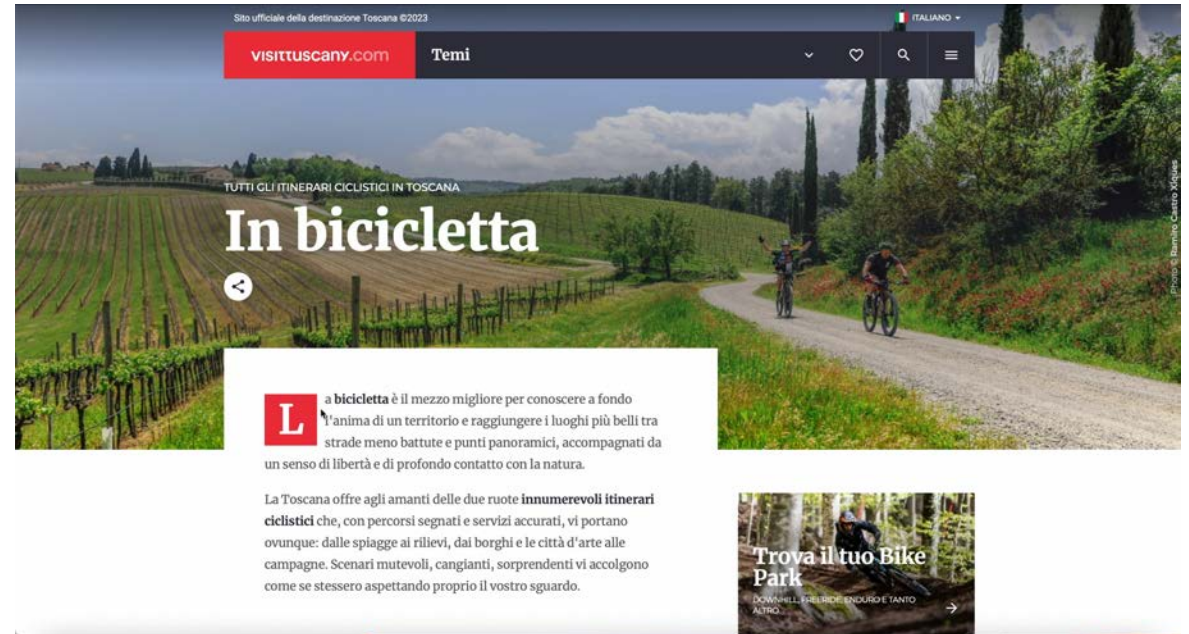
Trovare partner per integrare servizi mancanti

Conoscere quali informazioni sono utili alla scrittura dell'offerta

Conoscere e far leva sui canali giusti per raggiungere i clienti

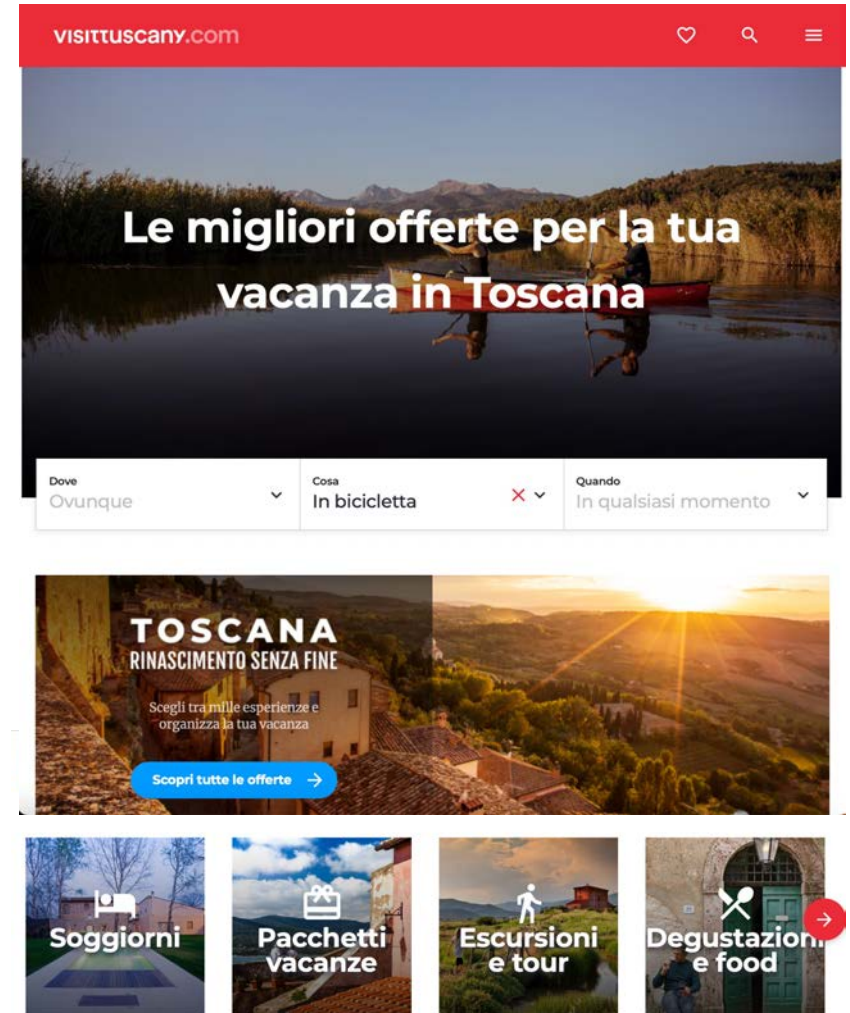
**Cosa potete fare voi
a partire da oggi?**

- 1 **Far leva sull'Atlante** online su *VisitTuscany.com* per comunicare e mettere a sistema i percorsi
- 2 Far leva **sull'intermodalità** e la valorizzazione dei **percorsi condivisi** a bassa percorrenza per garantire **continuità** tra i percorsi ciclabili
- 3 **Integrare il noleggio di biciclette nelle vostre offerte** per riuscire a pianificare al meglio l'esperienza dei cicloturisti
- 4 Considerare **oggi come il punto di partenza** di un nuovo modo di fare **networking, collaborare e** scambiare le **buone pratiche**.



Progettando

un'offerta cicloturistica integrata



A close-up, slightly blurred photograph of a person's face. The person has dark hair and is wearing a black mustache. The image has a warm, reddish-brown tint. Overlaid at the bottom is the word "PRONTI?" in a bold, white, sans-serif font with a thick blue outline.

PRONTI?

L'attività di oggi:

creazione di un'offerta cicloturistica in 3 step



1 Ideazione



2 Costruzione



3 Promozione

L'attività di oggi:

creazione di un'offerta cicloturistica in 3 step



1

Ideazione

- Conoscere i clienti e i bisogni da soddisfare



2

Costruzione

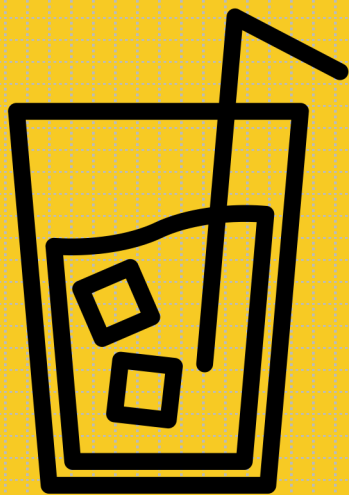
- Scegliere i servizi ed esperienze da offrire
- Trovare partner per i servizi mancanti



3

Promozione

- Caricare l'offerta su MAKE



0

Warm-up

Ice-breaker

Conosciamoci

Scambio di nomi

Icebreaker

Attività

Segnate il vostro **nome sul foglio a disposizione** (come quello a destra) e alzatevi, portando foglio e penna con voi.

Camminate in modo casuale nello stanza. Quando **incontrate qualcuno**, presentatevi e segnate **il suo nome sul vostro foglio**.

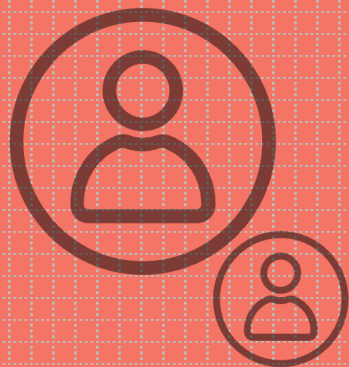
Vince chi, allo scadere del tempo, avrà **collezionato il maggior numero di nomi**.

Passeremo a collezionare i fogli. I vincitori verranno decreatati a fine giornata e avranno un'opportunità unica!

Time

10 min





I STEP

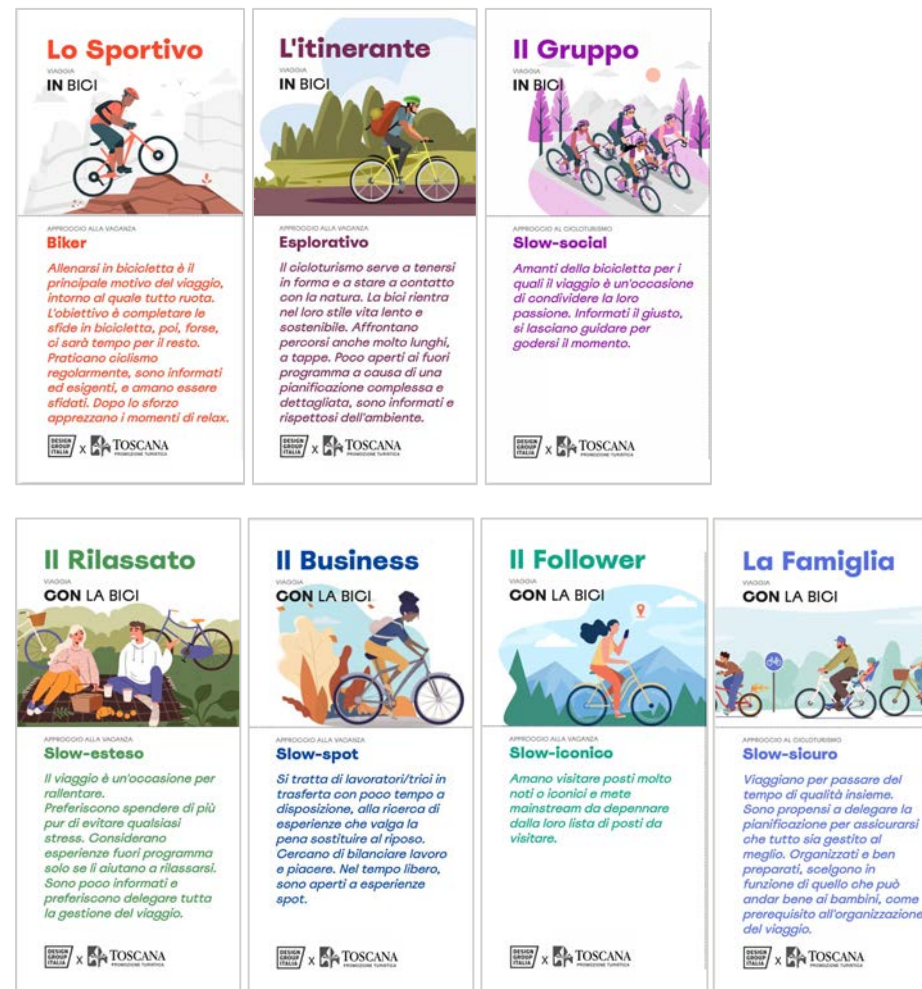
Ideare l'offerta

Conoscere i clienti e i loro bisogni

Gli archetipi

Questo strumento di design permette di descrivere un **profilo di utente tipo**, rappresentativo di un **gruppo di persone** per le quali immaginiamo un'offerta.

*Gli archetipi con cui lavoreremo sono il frutto della combinazione tra le **info raccolte tramite la survey del training 1** e la nostra analisi esperta (design + bike).*



Macro fattori considerati nell'analisi dei bisogni

Viaggiano in bici

Clienti per i quali la bici è molto rilevante nell'esperienza di viaggio

Approccio al cicloturismo

Viaggiano con la bici

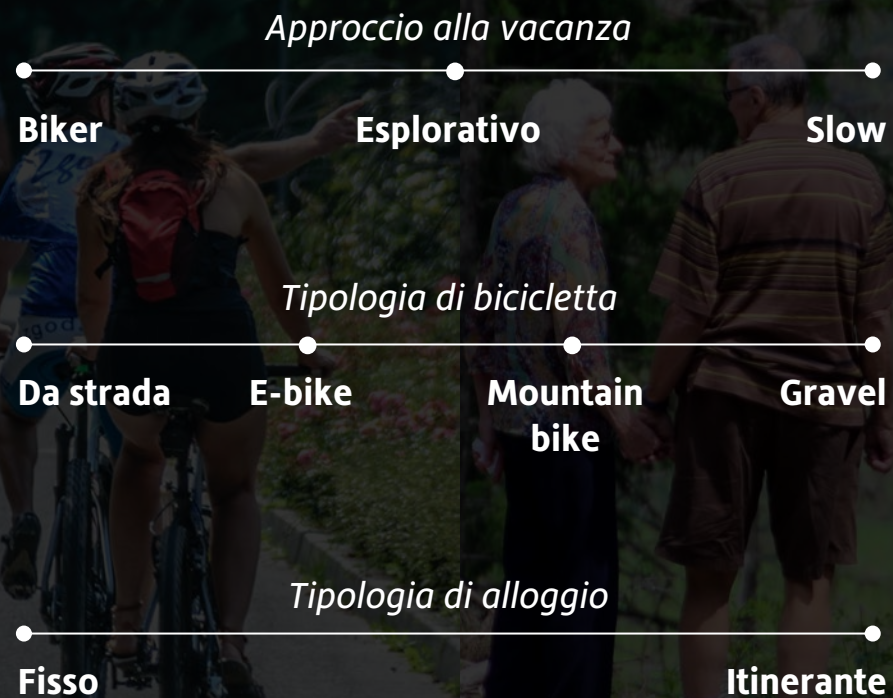
Clienti per cui l'esperienza in bici ha un ruolo importante ma non è la ragione del viaggio

Viaggiano da soli

Modalità di viaggio

Viaggiano in gruppo

Altri fattori impattanti i bisogni



Viaggiano da soli

Lo Sportivo

IN BICI

- La **sempre** del viaggio
- Il **tempo** del viaggio
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

La bicicletta è

- Un **oggetto di viaggio**
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

Comportamento

- Amore per la bicicletta e gli **ingegneri** necessari
- Se non dispongono della loro bici, sono **molto esigenti** nel richiedere una guida
- Partecipano a **eventi sportivi** e fanno dei **circuiti** e dei **percorsi temati**
- Viaggiano da soli o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Informazioni e strumenti per **planificare** le **destaglie**
- Esperienze non comuni per **scoprire** i **territori**, le **attività** e le **paesaggi**
- Esperienze per **valorizzare** i **paesaggi**
- Strutture e servizi che **valorizzano** i **paesaggi** e **personaggi**
- Esperienze **extra bike** **travelling** e **travelling** **performance**
- Qualità di **diversi usi** di **travelling** per **travelling** in **destaglie**
- Assistenza** e **recupero** la **stessa** in **stato** di **incidenti**

viaggiare **Flow** | **Monterotondo**

Il Follower

CON LA BICI

- La **sempre** del viaggio
- Il **tempo** del viaggio
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

La bicicletta è

- Un **oggetto di viaggio**
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

Comportamento

- Amore per la bicicletta e gli **ingegneri** necessari
- Se non dispongono della loro bici, sono **molto esigenti** nel richiedere una guida
- Partecipano a **eventi sportivi** e fanno dei **circuiti** e dei **percorsi temati**
- Viaggiano da soli o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Informazioni e strumenti per **planificare** le **destaglie**
- Esperienze non comuni per **scoprire** i **territori**, le **attività** e le **paesaggi**
- Esperienze per **valorizzare** i **paesaggi**
- Strutture e servizi che **valorizzano** i **paesaggi** e **personaggi**
- Esperienze **extra bike** **travelling** e **travelling** **performance**
- Qualità di **diversi usi** di **travelling** per **travelling** in **destaglie**
- Assistenza** e **recupero** la **stessa** in **stato** di **incidenti**

viaggiare **Flow** | **Monterotondo**

L'itinerante

IN BICI

- La **sempre** del viaggio
- Il **tempo** del viaggio
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

La bicicletta è

- Un **oggetto di viaggio**
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

Comportamento

- Amore per la bicicletta e gli **ingegneri** necessari
- Se non dispongono della loro bici, sono **molto esigenti** nel richiedere una guida
- Partecipano a **eventi sportivi** e fanno dei **circuiti** e dei **percorsi temati**
- Viaggiano da soli o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Informazioni e strumenti per **planificare** le **destaglie**
- Esperienze non comuni per **scoprire** i **territori**, le **attività** e le **paesaggi**
- Esperienze per **valorizzare** i **paesaggi**
- Strutture e servizi che **valorizzano** i **paesaggi** e **personaggi**
- Esperienze **extra bike** **travelling** e **travelling** **performance**
- Qualità di **diversi usi** di **travelling** per **travelling** in **destaglie**
- Assistenza** e **recupero** la **stessa** in **stato** di **incidenti**

viaggiare **Flow** | **Monterotondo**

Il Rilassato

CON LA BICI

- La **sempre** del viaggio
- Il **tempo** del viaggio
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

La bicicletta è

- Un **oggetto di viaggio**
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

Comportamento

- Amore per la bicicletta e gli **ingegneri** necessari
- Se non dispongono della loro bici, sono **molto esigenti** nel richiedere una guida
- Partecipano a **eventi sportivi** e fanno dei **circuiti** e dei **percorsi temati**
- Viaggiano da soli o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Informazioni e strumenti per **planificare** le **destaglie**
- Esperienze non comuni per **scoprire** i **territori**, le **attività** e le **paesaggi**
- Esperienze per **valorizzare** i **paesaggi**
- Strutture e servizi che **valorizzano** i **paesaggi** e **personaggi**
- Esperienze **extra bike** **travelling** e **travelling** **performance**
- Qualità di **diversi usi** di **travelling** per **travelling** in **destaglie**
- Assistenza** e **recupero** la **stessa** in **stato** di **incidenti**

viaggiare **Flow** | **Monterotondo**

Il Business

CON LA BICI

- La **sempre** del viaggio
- Il **tempo** del viaggio
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

La bicicletta è

- Un **oggetto di viaggio**
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

Comportamento

- Amore per la bicicletta e gli **ingegneri** necessari
- Se non dispongono della loro bici, sono **molto esigenti** nel richiedere una guida
- Partecipano a **eventi sportivi** e fanno dei **circuiti** e dei **percorsi temati**
- Viaggiano da soli o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Informazioni e strumenti per **planificare** le **destaglie**
- Esperienze non comuni per **scoprire** i **territori**, le **attività** e le **paesaggi**
- Esperienze per **valorizzare** i **paesaggi**
- Strutture e servizi che **valorizzano** i **paesaggi** e **personaggi**
- Esperienze **extra bike** **travelling** e **travelling** **performance**
- Qualità di **diversi usi** di **travelling** per **travelling** in **destaglie**
- Assistenza** e **recupero** la **stessa** in **stato** di **incidenti**

viaggiare **Flow** | **Monterotondo**

Il Gruppo

IN BICI

- La **sempre** del viaggio
- Il **tempo** del viaggio
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

La bicicletta è

- Un **oggetto di viaggio**
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

Comportamento

- Amore per la bicicletta e gli **ingegneri** necessari
- Se non dispongono della loro bici, sono **molto esigenti** nel richiedere una guida
- Partecipano a **eventi sportivi** e fanno dei **circuiti** e dei **percorsi temati**
- Viaggiano da soli o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Informazioni e strumenti per **planificare** le **destaglie**
- Esperienze non comuni per **scoprire** i **territori**, le **attività** e le **paesaggi**
- Esperienze per **valorizzare** i **paesaggi**
- Strutture e servizi che **valorizzano** i **paesaggi** e **personaggi**
- Esperienze **extra bike** **travelling** e **travelling** **performance**
- Qualità di **diversi usi** di **travelling** per **travelling** in **destaglie**
- Assistenza** e **recupero** la **stessa** in **stato** di **incidenti**

viaggiare **Flow** | **Monterotondo**

La Famiglia

CON LA BICI

- La **sempre** del viaggio
- Il **tempo** del viaggio
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

La bicicletta è

- Un **oggetto di viaggio**
- Un **oggetto di viaggio**, **pratico** e da trattare con cura

Comportamento

- Amore per la bicicletta e gli **ingegneri** necessari
- Se non dispongono della loro bici, sono **molto esigenti** nel richiedere una guida
- Partecipano a **eventi sportivi** e fanno dei **circuiti** e dei **percorsi temati**
- Viaggiano da soli o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Informazioni e strumenti per **planificare** le **destaglie**
- Esperienze non comuni per **scoprire** i **territori**, le **attività** e le **paesaggi**
- Esperienze per **valorizzare** i **paesaggi**
- Strutture e servizi che **valorizzano** i **paesaggi** e **personaggi**
- Esperienze **extra bike** **travelling** e **travelling** **performance**
- Qualità di **diversi usi** di **travelling** per **travelling** in **destaglie**
- Assistenza** e **recupero** la **stessa** in **stato** di **incidenti**

viaggiare **Flow** | **Monterotondo**

Viaggiano in gruppo

Viaggiano in bici

Viaggiano con la bici

Lo Sportivo

VIAGGIA
IN BICI



APPROCCIO ALLA VAGANZA

Biker

Allenarsi in bicicletta è il principale motivo del viaggio, intorno al quale tutto ruota. L'obiettivo è completare le sfide in bicicletta, poi, forse, ci sarà tempo per il resto. Praticano ciclismo regolarmente, sono informati ed esigenti, e amano essere sfidati. Dopo lo sforzo apprezzano i momenti di relax.



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

La bicicletta è

- Una **passione**
- Lo **scopo** del viaggio
- Il mezzo con cui vincere **nuove sfide**
- Un oggetto di **orgoglio, prezioso** e da trattare con cura



| bici da strada |



| e-bike |



| mountain bike |



| gravel |

Comportamento

- Viaggiano con la loro bicicletta e gli equipaggiamenti necessari
- Se non dispongono della loro bici, sono **molto esigenti** nel richiederne una uguale
- Partecipano a **eventi sportivi** o fanno dei circuiti o dei **percorsi iconici**
- Viaggiano da **solì** o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Informazioni e strumenti per **pianificare in dettaglio**
- Esperienze non comuni per scoprire il territorio, su **sentieri storici e/o panoramici**
- Esperienze per **cicloturisti esperti**
- Strutture adatte alla bici, servizi tecnici di **qualità e personalizzati**
- Esperienze **extra bike** finalizzate a **migliorare la performance**
- Usufruire di **diversi mezzi di trasporto** per raggiungere le destinazioni
- **Assistenza** e recupero su strada in caso di incidenti



alloggio fisso | itinerante

L'itinerante

VIAGGIA
IN BICI



APPROCCIO ALLA VACANZA

Esplorativo

Il cicloturismo serve a tenersi in forma e a stare a contatto con la natura. La bici rientra nel loro stile vita lento e sostenibile. Affrontano percorsi anche molto lunghi, a tappe. Poco aperti ai fuori programma a causa di una pianificazione complessa e dettagliata, sono informati e rispettosi dell'ambiente.

 x 

La bicicletta è

- La **compagna** di viaggio
- Il mezzo di **spostamento** per eccellenza
- Un mezzo di trasporto **sostenibile**
- Un modo per fare nuove **avventure**



| bici da strada |



| e-bike |



| mountain bike |



| gravel |

Comportamento

- Evitano le destinazioni affollate
- Sono ben preparati e **informati**, **pianificano** in autonomia e con largo anticipo
- Utilizzano **strumenti di pianificazione** sofisticati e tecnologici
- Si spostano in bici ma utilizzano anche altri mezzi (**multimodalità**)
- Viaggiano con **la loro bici**, da soli o in piccoli gruppi di appassionati/amici

Bisogno

- Supporto alla pianificazione di dettaglio, **informazioni tecniche e "locali"**
- **Assistenza tecnica** disponibile on the go
- Esperienze **extra bike pianificate** e integrate con l'attività di bike
- **Sostentamento sul percorso** durante il viaggio, con opzioni di "menù sportivi"
- Accoglienza per una sola notte e **trasferimento bagagli**
- Integrazione tra le diverse tappe e mezzi (**multimodalità**)
- Luoghi **tranquilli** ma vicini a centri urbani



alloggio fisso | itinerante

Il Gruppo

VIAGGIO

IN BICI



APPROCCIO AL CICLOTURISMO

Slow-social

Amanti della bicicletta per i quali il viaggio è un'occasione di condividere la loro passione. Informati il giusto, si lasciano guidare per godersi il momento.



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

La bicicletta è

- Lo **scopo** della vacanza
- Un hobby da **condividere** con il gruppo
- Un modo per far **sport**
- Un'esperienza da condividere anche sui **social**



bici da strada



e-bike



mountain bike



gravel

Comportamento

- **Delegano** l'organizzazione della vacanza a tour operator/associazioni di settore
- Spesso scelgono l'e-bike
- Di solito preferiscono il **noleggio** bici
- **Bilanciano** bicicletta e altre esperienze nel corso del viaggio

Bisogno

- **Servizi tecnici** e customizzati
- **Scelta** molto **ampia** di esperienze
- Occasioni di **socializzazione**
- Buona **atmosfera di gruppo**
- Senso di **appartenenza**
- **Sicurezza** e assicurazione
- Guida **responsabile**



alloggio fisso | itinerante

Il Follower

VIAGGIA

CON LA BICI



APPROCCIO ALLA VAGANZA

Slow-iconico

Amano visitare posti molto noti o iconici e mete mainstream da depennare dalla loro lista di posti da visitare.



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

La bicicletta è

- Un **mezzo** di spostamento
- Un'esperienza di **tendenza** da condividere sui social
- L'occasione per **conoscere** nuove persone



| bici da strada |



| e-bike |



| mountain bike |



| gravel |

Comportamento

- Tengono traccia e **condividono ogni esperienza** vissuta
- Fanno **check list** di posti e cose da fare
- Si fanno **influenzare** dalle persone che hanno intorno
- Viaggiano in **coppia** o in **piccoli gruppi**

Bisogno

- Esperienze **social-friendly**
- Viaggi ed esperienze **organizzati**
- Luoghi ricchi di **storie** e racconti
- Supporto a **documentare** tutti i momenti del viaggio
- Ispirazioni su esperienze più **alla moda**
- Supporto di una guida cicloturistica nella loro **lingua**



alloggio fisso | itinerante

Il Rilassato

VIAGGIA

CON LA BICI



APPROCCIO ALLA VACANZA

Slow-esteso

Il viaggio è un'occasione per rallentare.

Preferiscono spendere di più pur di evitare qualsiasi stress. Considerano esperienze fuori programma solo se li aiutano a rilassarsi. Sono poco informati e preferiscono delegare tutta la gestione del viaggio.



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

La bicicletta è

- Un modo per **godersi il paesaggio** tra un'esperienza e l'altra
- L'occasione per consumare qualche caloria ma **senza fare troppa fatica**
- Il **mezzo di trasporto** per raggiungere la destinazione di un'esperienza
- Un'esperienza da **condividere**
- Può essere fonte di **stress in caso di imprevisto**



| bici da strada |



| e-bike |



| mountain bike |



| gravel |

Comportamento

- Non hanno bisogno di capire tutto
- Sono disposti a pagare di più per avere **garanzia di qualità**
- Viaggiano **da soli o in coppia** perché non amano gruppi di grandi dimensioni
- Optano per **viaggi organizzati** ma non sempre seguono tutto il piano

Bisogno

- Organizzazione **zero pensieri**
- **Comfort**, servizio premium e **attenzione al dettaglio**
- Esperienze **furi programma** e condivisibili con la loro cerchia ristretta
- **Percorsi ben segnalati**, per viaggiare in autonomia e serenità
- **Assistenza** in caso di problemi con la bici



alloggio fisso | itinerante

Il Business

VIAGGIA

CON LA BICI



APPROCCIO ALLA VAGANZA

Slow-spot

Si tratta di lavoratori/trici in trasferta con poco tempo a disposizione, alla ricerca di esperienze che valga la pena sostituire al riposo. Cercano di bilanciare lavoro e piacere. Nel tempo libero, sono aperti a esperienze spot.



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

La bicicletta è

- Un modo per "staccare dal lavoro" e **rilassarsi**
- L'occasione per fare un po' di **attività fisica**
- Il mezzo per **esplorare** il territorio circostante



| bici da strada |



| e-bike |



| mountain bike |



| gravel |

Comportamento

- Pernottano in **strutture convenzionate**
- Hanno **poco tempo** a disposizione
- Viaggiano da **soli** o **con altri colleghi**, fanno **networking**
- Si spostano in taxi
- Viaggiano durante **tutto l'anno**

Bisogno

- Aggiungere esperienze **last minute**
- Esperienze di **durata breve**, da incastrare tra gli impegni di lavoro
- **Socializzare** e fare networking
- **Informazioni precise** su orari e location
- Organizzazione **impeccabile**, servizi efficienti e di qualità
- Esperienze nei dintorni
- Supporto alla **gestione degli spostamenti**



alloggio fisso | itinerante

La Famiglia

VIAGGIA

CON LA BICI



APPROCCIO AL CICLOTURISMO

Slow-sicuro

Viaggiano per passare del tempo di qualità insieme. Sono propensi a delegare la pianificazione per assicurarsi che tutto sia gestito al meglio. Organizzati e ben preparati, scelgono in funzione di quello che può andar bene ai bambini, come prerequisito all'organizzazione del viaggio.



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

La bicicletta è

- Un'attività che diverte i **bambini** e impegna la loro energia
- Un'attività da fare **insieme**
- L'occasione di passare del tempo all'aria aperta e a contatto con la **natura**
- Un mezzo di trasporto per **brevi spostamenti**
- Una tra le **tante esperienze** di viaggio



| bici da strada |



| e-bike |



| mountain bike |



| gravel |

Comportamento

- Viaggiano con **bambini** (0-14)
- Scelgono in funzione dei loro bambini
- Sono ispirati dal **passaparola**
- Viaggiano durante le vacanze scolastiche

Bisogno

- Convenienza e comodità
- **Sicurezza** e protezione, salute, igiene
- Bici pulita, ben mantenuta, della giusta dimensione e che il casco sia di qualità
- Servizio adatto a **tutte le età**
- **Supporto** in caso di emergenza
- **Viabilità** ben segnalata per itinerari **self-guided**



alloggio fisso | itinerante



1 Ideare l'offerta

Scelta dell'archetipo di cicloturista

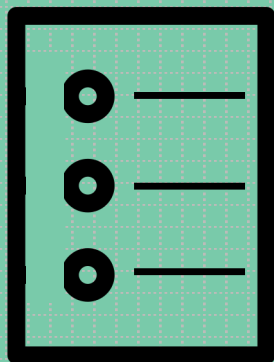
Attività

Individuate **la tipologia di cliente per la quale progettare** una nuova offerta integrata, utilizzando le **schede degli archetipi di cicloturisti disponibili sul tavolo** per riguardare bisogni e comportamenti.

Scegliete 1 archetipo di riferimento considerando che ci eserciteremo nella creazione di una sola offerta.

Tempo
15 min





II STEP

Costruire l'offerta

Scegliere i servizi da offrire, trovare i partner

2 Costruire l'offerta

Scheda offerta integrata

Per **facilitare il processo di creazione dell'offerta**, abbiamo creato una **scheda** che vi guiderà nell'individuare le macro **informazioni necessarie**.

La scheda si compone poi di 4 sezioni:

- 1 Quale cicloturista sarà il tuo futuro cliente?
- 2 Che tipologia di offerte vuoi offrire loro?
- 3 Quali servizi ed esperienze?
- 4 Quali partner?

Scheda offerta di Nome operatore / azienda

1 Quale cicloturista sarà il tuo futuro cliente?

2 Che tipologia di offerta vuoi offrire?

3 Quali servizi?

4 Quali partner?

Seleziona la tipologia di offerta (cerchiare 1 risposta)

☐ **Alloggio**
Soggiorno

☐ **Bike tour**
solo itinerario

☐ **Pacchetto vacanza**
alloggio, trasporto, servizi

☐ **Esperienza**
Bike a tema bike

Racconta l'offerta

Scrivi qui il titolo dell'offerta

Indica la categoria dell'offerta

Descrivi l'offerta

Seleziona le opzioni

☐ Inverno ☐ Primavera ☐ Estate ☐ Autunno

Seleziona il tema

☐ All'aperto ☐ Famiglie e bambini ☐ Terme e Benessere ☐ Arte e Cultura ☐ Francigiana e Camminatori ☐ Toscana romantica ☐ Cibo e vino ☐ LGBTQ+ friendly ☐ Turismo accessibile

E' collegato a qualche evento?

☐ Indica quale

Quanti partner?

Indica i diversi luoghi dell'offerta sulla mappa

Seleziona i servizi di interesse

☐ Piscina ☐ Area fitness ☐ Spa ☐ Ristorante ☐ Wi-Fi ☐ Vendita souvenir e prodotti locali ☐ Alimenti in loco ☐ Parcheggio auto ☐ Noleggio minivan ☐ Servizio spiaggia ☐ Servizi per animali ☐ Baby-sitting

Servizi bike

Servizi must have

Materiali informativi e guide per bici
Raccolta
Noleggio bici
Ricerca bici elettrica
Consulenza officina in zona
Rifornimento acqua
Utilizzo toilette
Area parcheggio bicicletta
Snack energetico
Trasporto bicicletta/bike shuttle
Trasporto bagagli
Bici in camera
Navetta stazione/aeroporto per bici
Attrezzatura bici trasporto bambini

Servizi nice to have

Attrezzatura per manutenzione
Ricovery e bike
Bike room / deposito sicuro
Traccia GPS per self guided tour
Colonnina lavaggio bici
Assistenza tecnica in loco
Recupero stradale
Bike tour con guida esperta
Menù per sportivi
Snack fuori pasto/buffer al rientro
Organizzazione eventi a tema bike
Esperienze in tandem

Servizi wow

Lavanderia
Noleggio attrezzatura e outfit tecnico
Vendita attrezzatura e outfit tecnico
Assistenza medica/fisioterapia
Assicurazione

ESPERIENZE

☐ Bike tour ☐ Passeggiata a cavallo ☐ Pranzo in ristorante tipico ☐ Lezioni di italiano ☐ Lezioni yoga/sport ☐ Corsi d'arte ☐ Corsi di sport ☐ Corsi di cucina ☐ Visita e shopping tour artigiani ☐ Escursioni ☐ Degustazioni di vino/olio ☐ Degustazione di cibo ☐ Terme e benessere ☐ Spettacoli e concerti

2 Costruire l'offerta

Compilazione della scheda offerta

Sezione 1

Scelta la **l'archetipo di cicloturista** riportarlo sulla scheda come **promemoria** perchè i suoi **bisogni guideranno** gli step successivi.

Scheda offerta di Nome cognome / Azienda

1. Quale cicloturista sarà il tuo futuro cliente?

IN BICI

- Lo Sportivo Biker**
- L'itinerante Esplorativo**
- Il Gruppo Slow-social**
- Il Business Slow-spot**
- Il Rilassato Slow-esteso**
- Il Follower Slow-iconico**
- La Famiglia Slow-sicuro**

CON LA BICI

3. Quali servizi?

SERVIZI STANDARD DI INTERESSE

- ☐ Parcheggio
- ☐ Area fitness
- ☐ Spa
- ☐ Ristorante
- ☐ Wi-Fi

Servizi emergenti

- ☐ Trasporto biciclette/shuttle
- ☐ Trasporto bagagli
- ☐ Bici in camera
- ☐ Navetta stazione/terminali per bici
- ☐ Attrezzatura bici trasporto bambini

Servizi extra da fare

- ☐ Attrezzatura per manutenzione
- ☐ Ricambio e lubr.
- ☐ Bike room / deposito sicuro
- ☐ Tracce GPS per self guided tour
- ☐ Colonna emerg. luci
- ☐ Assistenza tecnica in loco
- ☐ Risparmio di strade
- ☐ Bike tour con guida esperta
- ☐ Menu per sportivi
- ☐ Snack fuori pasto/buffet al rientro
- ☐ Organizzazione eventi a tema bike
- ☐ Esperienze di tapas

Servizi wine

- ☐ Lavanderia
- ☐ Noleggio attrezzatura e outfit tecnico
- ☐ Vendita attrezzature e outfit tecnico
- ☐ Assistenza medica/fisioterapia
- ☐ Assicurazione

4. Quali partner?

SERVIZI EXTRA

- ☐ Bike tour
- ☐ Percorrenza a cavallo
- ☐ Pranzo in ristorante tipico
- ☐ Lezioni di cucina
- ☐ Lezioni preparazioni
- ☐ Corso d'arte
- ☐ Corso di sport
- ☐ Corso di cucina
- ☐ Visita e shopping tour artigiani
- ☐ Ricettatori
- ☐ Degustazioni di vini/olio
- ☐ Degustazione di cibo
- ☐ Tecniche e laboratori
- ☐ Spettacoli e concerti

2 Costruire l'offerta

Compilazione della scheda offerta

Sezione 2

- Selezionare **la tipologia di offerta desiderata**
- Ideare un **titolo e un sottotitolo**, una descrizione puntuale di come funzionerà, immaginando quello che il **cicloturista vivrà** e come l'esperienza **soddisferà i suoi bisogni e le sue aspettative**
- **Per valorizzare le peculiarità dell'offerta**, considerare anche il **periodo/i dell'anno** in cui sarà disponibile, **i temi** ad essa collegati e una **fascia di prezzo orientativa**.

Scheda offerta di Nome operatore / azienda

2. Che tipologia di offerta vuoi offrire?

Scegli la tipologia di offerta (cerchiare 1 risposta)

☒ **Alloggio**
soggiorno

☐ **Bike tour**
solo itinerario

☐ **Pacchetto vacanza**
alloggio, trasporto, servizi

☒ **Esperienza**
bike e extra bike

Racconta l'offerta

Toscana segreta in bici

Tutto quello che non avete ancora visto della Toscana, in bici

Descrivi l'offerta

Questa esperienza di un giorno prevede di attraversare in bici una serie di territori percorrendo strade secondarie e aree meno note ai turisti...

Cerchia le opzioni:

☒ Inverno

☒ Primavera

☒ Estate

☐ Autunno

Seleziona il tema

☒ All'aperto

☐ Famiglie e bambini

☐ Terme e Benessere

☒ Arte e Cultura

☐ Francigena e Cammini

☐ Toscana romantica

☐ Cibo e vino

☐ LGBTQ+ friendly

☐ Turismo accessibile

È collegato a qualche evento?

Indica quale:

Fascia di prezzo

A partire da: **50 euro**

Seleziona i programmi:

- Corso d'arte
- Corso di sport
- Corso di cucina
- Visita e shopping tour artigiani
- Esposizioni
- Degustazioni di vini/olio
- Degustazione di cibo
- Terme e benessere
- Spettacoli e concerti

Compilazione della scheda offerta

Sezione 3

- Nella terza sezione dovreste indicare **quali servizi ed esperienze** vorreste offrire tramite la nuova offerta
- La sezione ha due colonne:
 - **Io:** servizi che siete già pronti ad offrire o prevedete implementare
 - **Partner:** servizi che vorreste offrire ma per i quali avete bisogno di un partner.

[illegible]

I servizi

Per ispirare la scelta dei servizi da proporre, proponiamo due categorie:

SERVIZI STANDARD DI INTERESSE

selezione di servizi mediamente diffusi e di particolare interesse per i cicloturisti.

SERVIZI BIKE

servizi pensati per i cicloturisti, classificabili in **3 livelli** in base alle aspettative che andranno a soddisfare (user-centered):

- **Must have**, servizi che i cicloturisti ritengono di base
- **Nice to have**, servizi che i cicloturisti sarebbero contenti di trovare
- **Servizi wow**, servizi che i cicloturisti sarebbero impressionati di trovare

I servizi

SERVIZI STANDARD DI INTERESSE

- Bike tour
- Passeggiata a cavallo
- Pranzo in ristorante tipico
- Lezioni di italiano
- Lezioni yoga/sport
- Corsi d'arte
- Corsi di sport
- Corsi di cucina
- Visita e shopping tour artigiani
- Escursioni
- Degustazioni di vino/olio
- Degustazione di cibo
- Terme e benessere
- Spettacoli e concerti

SERVIZI BIKE

Servizi must have

- Materiali informativi e guide per bici
- Rastrelliera
- Noleggio bici
- Ricarica bici elettrica
- Contatto officina in zona
- Rifornimento acqua
- Utilizzo toilette
- Area parcheggio bicicletta
- Snack energetico
- Trasporto bicicletta/bike shuttle
- Trasporto bagagli
- Bici in camera
- Navetta stazione/aeroporto per bici
- Attrezzatura bici trasporto bambini

Servizi nice to have

- Attrezzatura per manutenzione
- Ricovero e-bike
- Bike room / deposito sicuro
- Tracce GPS per self-guided tour
- Colonnina lavaggio bici
- Assistenza tecnica in loco
- Recupero stradale
- Bike tour con guida esperta
- Menù per sportivi
- Snack fuori pasto/Buffer al rientro
- Organizzazione eventi a tema bike
- Esperienze in tandem

Servizi wow

- Lavanderia
- Noleggio attrezzatura e outfit tecnico
- Vendita attrezzatura e outfit tecnico
- Assistenza medica/fisioterapia
- Assicurazione

Le esperienze

Vi proponiamo inoltre, una selezione di esperienze tra le più richieste, che potete integrare con ulteriore idee nelle celle vuote

- Bike tour
- Passeggiata a cavallo
- Pranzo in ristorante tipico
- Lezioni di italiano
- Lezioni yoga/sport
- Corsi d'arte
- Corsi di sport
- Corsi di cucina
- Visita e shopping tour artigiani
- Escursioni
- Degustazioni di vino/olio
- Degustazione di cibo
- Terme e benessere
- Spettacoli e concerti
- ...

2 Costruire l'offerta

Compilazione della scheda offerta

Attività

Per iniziare, ricordatevi di inserire il vostro nome.

Procedete con la compilazione di **3 delle 4 sezioni**.

- 1 Quale cicloturista sarà il tuo futuro cliente?
- 2 Che tipologia di offerte vuoi offrire loro?
- 3 Quali servizi ed esperienze?
- 4 Quali partner?

Tempo
20 min

Scheda offerta di Nome operatore / azienda

1 Quale cicloturista sarà il tuo futuro cliente?

3 Quali servizi?

2 Che tipologia di offerta vuoi offrire?

4 Quali partner?

Da compilare dopo

SERVIZI STANDARD DI INTERESSE

- Piscina
- Area fitness
- Spa
- Ristorante
- Wi-Fi
- Vendita souvenir e prodotti locali
- Alimentari in loco
- Parcheggio auto
- Noleggio minivan
- Servizio spiaggia
- Servizi per animali
- Baby-sitting

SERVIZI BIKE

Servizi must have

- Materiali informativi e guide per bici
- Raccoltore
- Noleggio bici
- Ricarica bici elettronica
- Connessione officina in zona
- Rifornimento acqua
- Utilizzo toilette
- Area parcheggio bicicletta
- Snack energetico
- Trasporto bicicletta/bike shuttle
- Trasporto bagagli
- Bici in camera
- Navetta stazione/aeroporto per bici
- Attrezzatura bici trasporto bambini

Servizi nice to have

- Attrezzatura per manutenzione
- Ricovero e bike
- Bike room / deposito sicuro
- Traccia GPS per self-guided tour
- Colonna noleggio bici
- Assistenza tecnica in loco
- Ricarica elettrica
- Bike tour con guida esperta
- Menu per sportivi
- Snack fuori pasto/buffet al rientro
- Organizzazione eventi a tema bike
- Esperienze in tandem

Servizi wow

- Lavanderia
- Noleggio attrezzatura e outfit tecnico
- Vendita attrezzatura e outfit tecnico
- Assistenza medica/fisioterapia
- Assicurazione

ESPERIENZE

- Bike tour
- Passeggiata a cavallo
- Pranzo in ristorante tipico
- Lezioni di italiano
- Lezioni yoga/sport
- Corsi di arte
- Corsi di sport
- Corsi di cucina
- Visita e shopping tour artigiani
- Escursioni
- Degustazioni di vino/olio
- Degustazione di cibo
- Terme e benessere
- Spettacoli e concerti



I NEED A BREAK

2 Costruire l'offerta

Partner speed-date e completamento dell'offerta

Attività

È il momento di **trovare dei partner** per integrare i servizi mancanti e completare l'offerta:

- 1 Quale cicloturista sarà il tuo futuro cliente?
- 2 Che tipologia di offerte vuoi offrire loro?
- 3 Quali servizi ed esperienze?
- 4 Quali partner?

Tempo
40 min

Scheda offerta di

1. Quale cicloturista sarà il tuo futuro cliente?

2. Che tipologia di offerta vuoi offrire?

3. Racconta l'offerta

4. Quali partner?

SERVIZI STANDARD DI INTERESSE

- Piscina
- Area fitness
- Spa
- Ristorante
- Wi-fi
- Vendita souvenir e prodotti locali
- Alimentari in loco
- Parcheggio auto
- Noleggio minivan
- Servizio spiaggia
- Servizi per animali
- Baby-sitting

SERVIZI BIKE

Servizi must have

- Materiali informativi e guide per bici
- Rastrelliera
- Noleggio bici
- Ricarica bici elettrica
- Contatto officina in zona
- Rifornimento acqua
- Utilizzo toilette
- Area parcheggio bicicletta
- Snack energetico
- Trasporto bicicletta/bike shuttle
- Trasporto bagagli
- Bici in camera
- Navetta stazione/aeroporto per bici
- Attrezzatura bici trasporto bambini

4. Quali partner?

Indica i diversi luoghi dell'offerta sulla mappa:

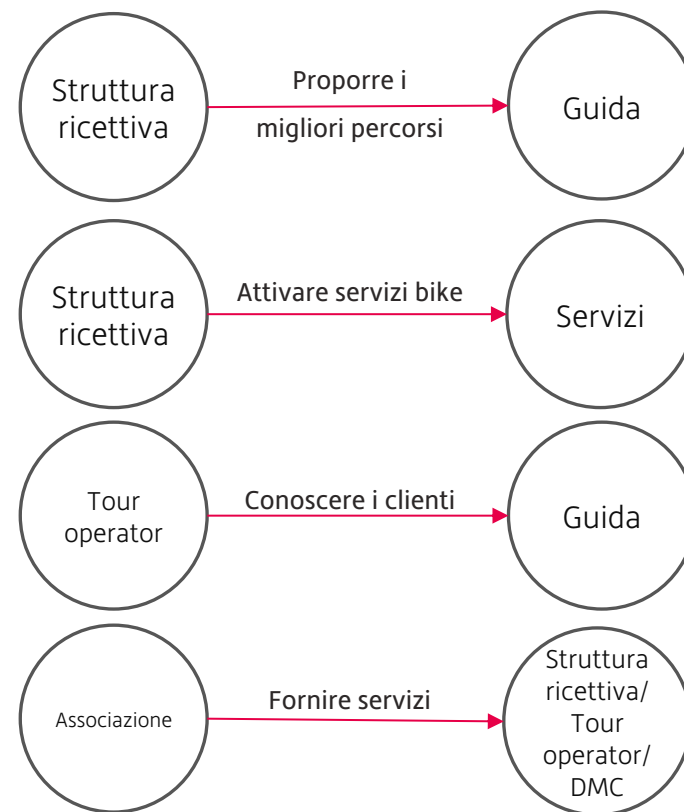
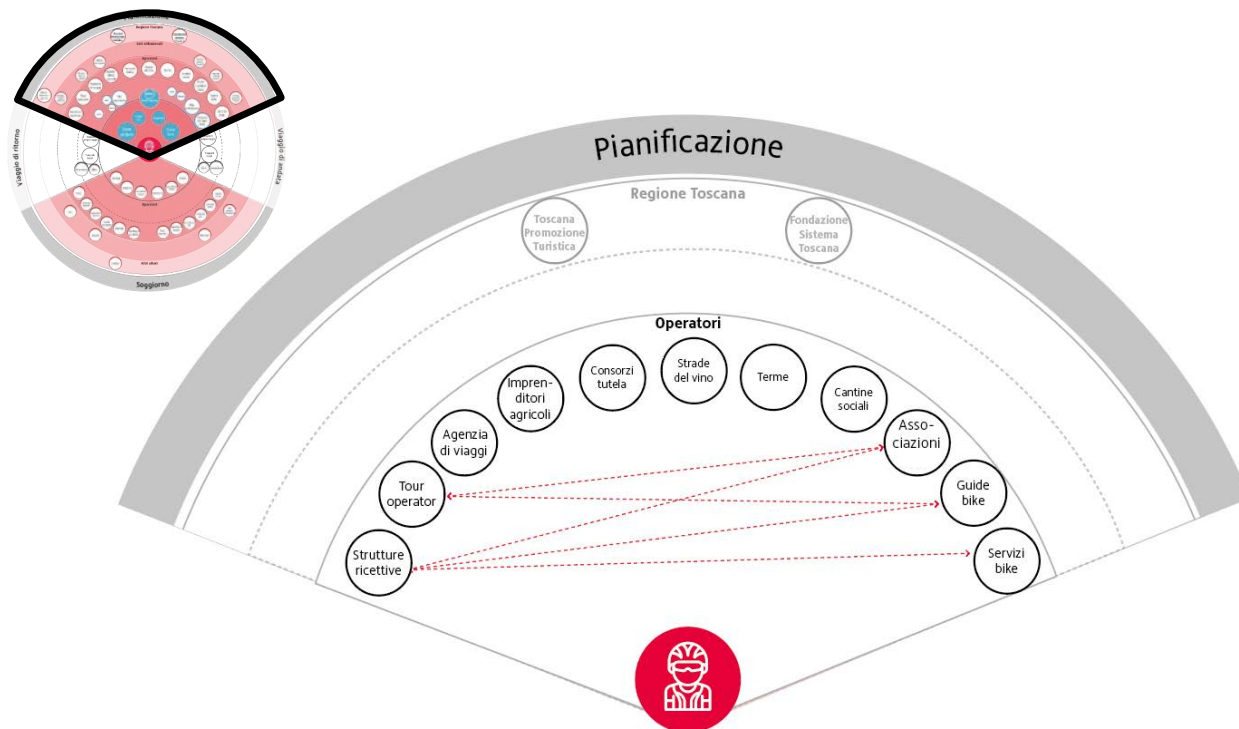
Scrivi quali partner possono supportarti nel completare la tua offerta, e come:

Partner 1: Il noleggio di bici XY metterà a disposizione il servizio di...

Partner 2: L'azienda z Si occuperà del transfer...

Partner 3:

Alcuni input emersi dalla survey su possibili partnership nell'ecosistema



2 Costruire l'offerta

Partner speed-date e completamento dell'offerta

Attività

- **Alzatevi** e portando con voi la **scheda**, **iniziate la ricerca**
- Avete **10 minuti** dovete trovare il **primo partner** che integri servizi mancanti
- **Al segnale**, bisogna **cambiare partner** e ricominciare la ricerca
- Avete **4 round** per trovare i **3 partner** che possano aiutarvi a **completare l'offerta**.

Tempo
10 min a
round

Nome azienda

Nome operatore

design thinking B2B - Cicloturismo

re Ricettive

DESIGN GROUP ITALIA

A

Engagement e design thinking B2B - Cicloturismo

Servizi

TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

DESIGN GROUP
ITALIA

A



III STEP

Promuovere l'offerta

Caricare l'offerta su MAKE

3 Promuovere l'offerta

Caricare l'offerta su MAKE



Caricare l'offerta su Make

Tipologia 1 – Offerta singola

Caricamento offerta da parte di un singolo operatore, contenente servizi ed esperienze esistenti o che contate di implementare a breve.

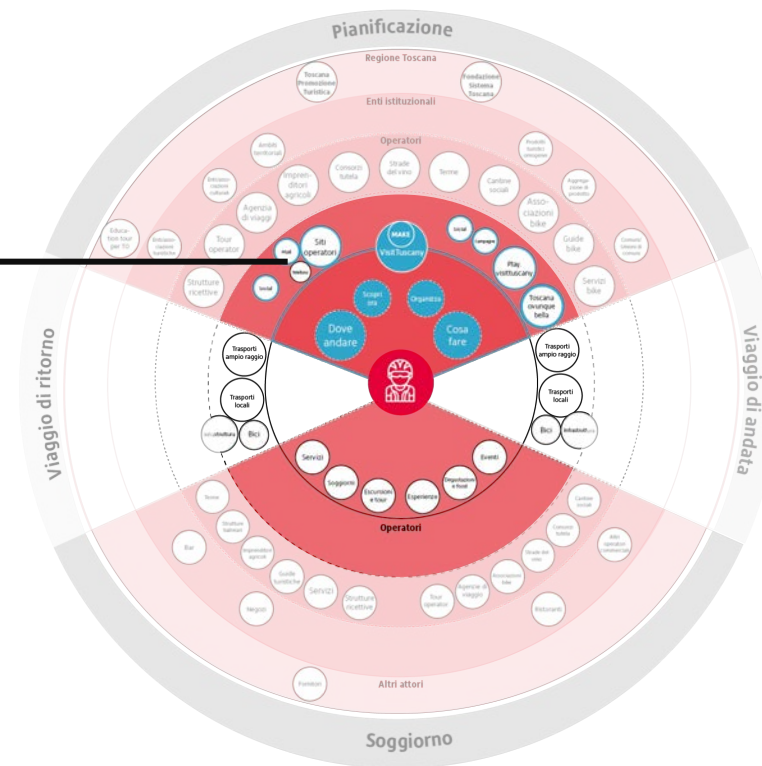
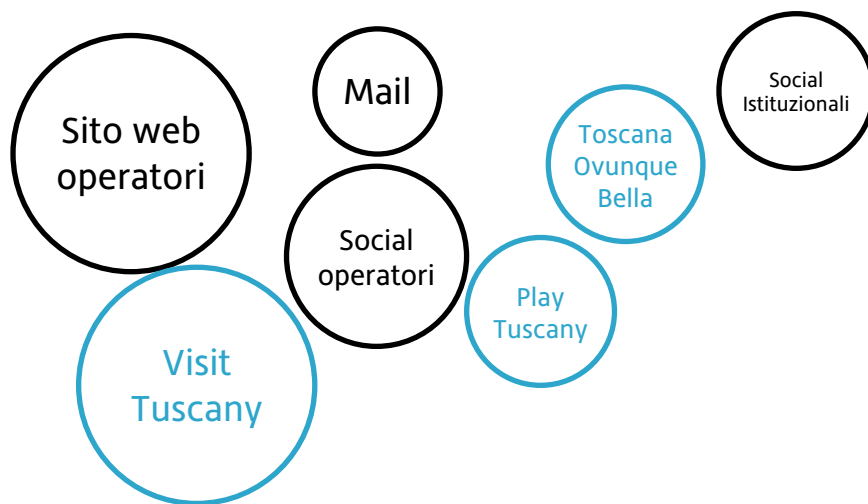
Tipologia 2 – Offerta integrata

Caricamento offerta nata dalla partnership tra diversi operatori.

Sfruttare i canali

Per entrambe le tipologie di offerte, ricordatevi di far leva su tutti i canali a vostra disposizione e sulla loro integrazione

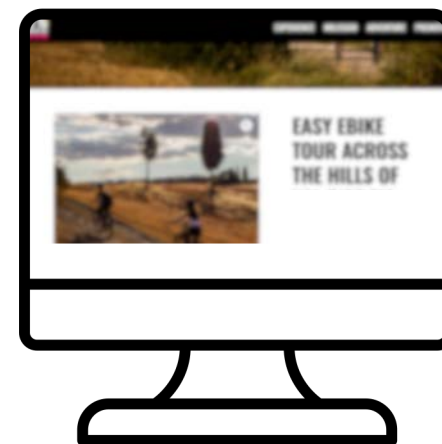
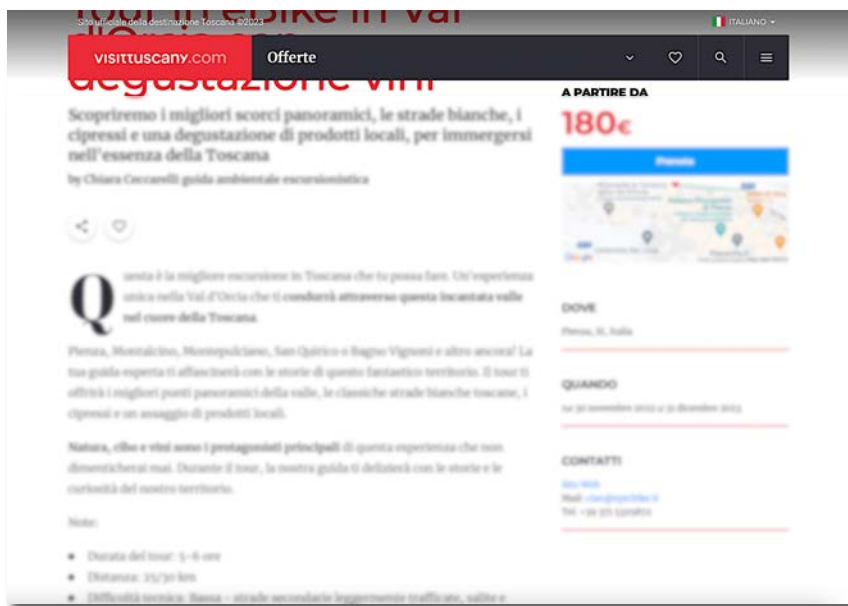
I punti di contatto fisico e digitale



3 Promuovere l'offerta

Sfruttare i canali

In particolare valorizzare l'integrazione tra *VisitTuscany* e i vostri canali proprietari





Condivisione

Racconto della giornata a estrazione

Attività

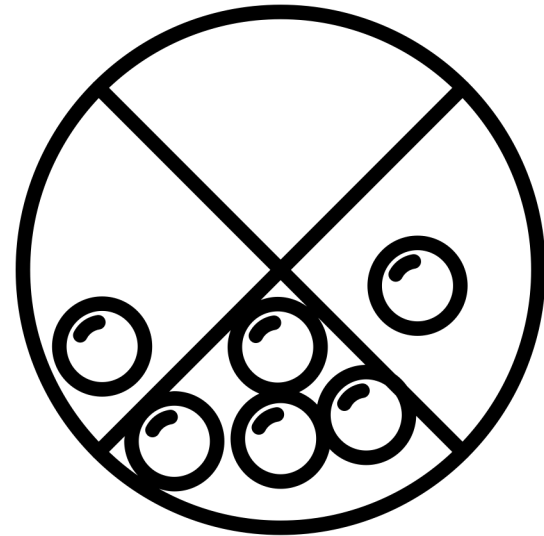
I **vincitori** della attività di warm-up verranno estratti per **raccontare in breve l'esperienza della giornata**.

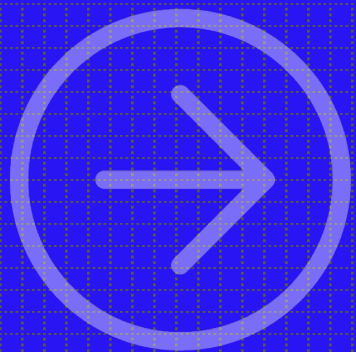
Oltre a citare l'archetipo, l'offerta e i partner individuati, aggiungete un breve commento sulla giornata nel complesso.

Si accettano comunque volontari perchè vorremmo ascoltare esperienze diverse!

Tempo

5 min a testa





Next step

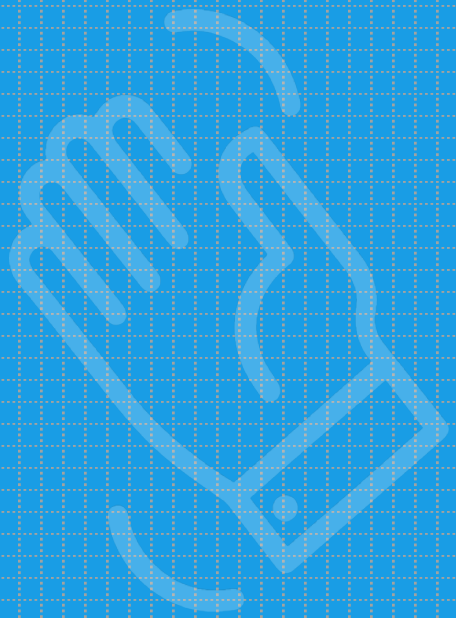
Ready to ride?

Ora tocca a voi

Toscana Promozione Turistica vi invita a preparare sul modulo digitale (che riceverete per mail) le vostre offerte per facilitare il caricamento su **VisitTuscany** tramite **MAKE**.

Contemporaneamente, potete mandarle all'indirizzo territori@toscanapromozione.it per un eventuale follow up one-to-one e perchè possano essere condivise durante le seguenti fiere di settore:

- *La fiera del Cicloturismo – 1-2 Aprile, Bologna*
- *Expo BeActive - 5-7 maggio, Vicenza*
- *Italia Bike Festival - 15-17 settembre Misano Adriatico (RI)*



Goodbye!