



INSIGHT⁺

IMPULSI PER UN TURISMO SVIZZERO DI SUCCESSO

TEMA DI FONDO

LA CONFEDERAZIONE PUNTA SULL'IMPRENDITORIALITÀ

«HOSPITALITY BOOSTER»

PIÙ INNOVAZIONE PER IL
SETTORE ALBERGHIERO

4

SVOLTA DIGITALE

«GETBACKONTRACK»
PER GLI ALBERGHI
SVIZZERI INDIPENDENTI

5

MY LEUKERBAD

UNA SOCIETÀ DI GESTIONE
PER UNIRE LE FORZE

7

LA CONFEDERAZIONE PUNTA SULL'IMPRENDITORIALITÀ

Indispensabili alla competitività dell'industria turistica svizzera, lo spirito d'impresa e l'attività imprenditoriale sono sostenuti attivamente dalla Confederazione lungo tre linee principali.



La competitività delle imprese turistiche è di importanza centrale per la Confederazione. Pertanto essa sostiene, tra l'altro, progetti volti a promuovere la cooperazione nel settore alberghiero o a rafforzare il mercato del lavoro nel settore turistico.

Mireille Corger-Lattion, SECO

Condizioni quadro delle imprese, costi e produttività, formazione e perfezionamento, attrattiva del mercato del lavoro: la promozione dell'imprenditorialità nel settore del turismo concerne numerose sfide e tematiche. Per farvi fronte, la politica federale del turismo si concentrerà nei prossimi anni sulle tre priorità presentate qui di seguito.

1. SOSTENERE IL CAMBIAMENTO STRUTTURALE

Il turismo svizzero è caratterizzato da una forte frammentazione regionale e imprenditoriale: la Svizzera conta, per esempio, circa 200 organizzazioni turistiche regionali e locali; un altro esempio riguarda il settore alberghiero nelle regioni di montagna, dove solo il 20% circa delle degli stabilimenti propongono più di 30 posti letto. Il sostegno al cambiamento strutturale nel turismo

passa principalmente dagli strumenti di promozione turistica. Le cooperazioni, come quella di Leukerbad, sostenuta da Innotour (pagina 7), permettono di contrastare gli svantaggi inerenti alle piccole strutture. I programmi di Innotour, come i corsi di formazione per imprenditori (pagina 8), costituiscono un prezioso contributo. Durante gli anni a venire si dovrà dedicare un'attenzione particolare ai trasferimenti d'azienda nel settore alberghiero. In particolare, l'attività promozionale della Società svizzera di credito alberghiero si concentrerà maggiormente sul cambiamento strutturale.

2. MIGLIORARE LA COMPETENZA E L'ORIENTAMENTO STRATEGICI DEGLI ATTORI

Per fare progredire un'attività imprenditoriale, occorre pensare e agire in maniera strategica, nonché identificare e sviluppare gli ambiti di attività a valore aggiunto. La politica del

turismo della Confederazione intende aumentare il proprio contributo per migliorare le capacità strategiche delle imprese e delle destinazioni turistiche, soprattutto tramite attività di coaching e di trasferimento di conoscenze, principalmente sostenute dalla Nuova politica regionale. Tra queste attività rientra il programma di coaching per il settore alberghiero, lanciato e attuato da HotellerieSuisse in collaborazione con la SECO, che ha lo scopo di aiutare gli alberghi ad adeguarsi alle nuove condizioni del mercato in seguito alla pandemia (pagina 3).

3. SFRUTTARE IL POTENZIALE DEL MERCATO DEL LAVORO

I salari bassi, gli orari di lavoro irregolari, la stagionalità e la precarietà indeboliscono il mercato del lavoro nel settore turistico. Le conseguenze della pandemia hanno inoltre comportato difficoltà aggiuntive a livello di reclutamento di personale qualificato. La SECO sta quindi preparando, insieme a diversi esperti, una serie di analisi per alimentare le discussioni e delineare soluzioni. Innotour promuoverà in modo mirato i progetti rivolti al mercato del lavoro nel settore del turismo.

COACHING SU MISURA PER LE PMI

Per reagire alla crisi nel ramo ricettivo, HotellerieSuisse ha sviluppato un programma di coaching. La Nuova Politica Regionale (NPR) della Confederazione sostiene il programma e altre offerte di consulenza.

Annette Christeller Kappeler, SECO

La pandemia di COVID-19 ha costretto molti alberghi a riposizionarsi sul mercato, a ottimizzare (digitalmente) strutture e processi nonché a scoprire e cogliere tutte le possibilità di finanziamento. In collaborazione con la SECO, HotellerieSuisse ha quindi lanciato un programma di coaching su vasta scala, adattabile individualmente. Le strutture ricettive possono avvalersi di coach esperti, in modo che non debbano affrontare da sole le sfide.

SGUARDO AL FUTURO

Al programma possono partecipare strutture ufficialmente classificate con 10-60 camere, anche non aderenti a HotellerieSuisse. Il sostegno della

SECO agli alberghi partecipanti prevede al massimo cinque giornate di coaching a CHF 160 all'ora (CHF 6600). Dopo una valutazione della situazione per stabilire le esigenze individuali, l'albergo può scegliere uno dei tre coach specializzati.

Dal lancio, avvenuto nell'aprile del 2021, hanno già aderito al programma circa 150 alberghi, di cui il 78% provenienti dalla Svizzera tedesca. Gli alberghi della Svizzera francese e italiana sono ancora molto sottorappresentati, per cui si prevede una promozione mirata nel secondo anno. Le aree d'intervento desiderate per un coaching variano a seconda del tipo di struttura: sono molto richiesti il riposizionamento e l'ottimizzazione dei processi, ma anche i temi riguardanti la carenza di personale qualificato e la sostenibilità.

COACHING PER L'INNOVAZIONE PER PMI E START-UP BERNESI

Per le imprese turistiche esistono ulteriori offerte di consulenza, come quelle di Be-advanced, agenzia per l'innovazione che propone specifici coaching per PMI o start-up bernesi e fornisce consulenza su come si costituisce un'impresa. Be-advanced fa parte dei sistemi regionali di innovazione (RIS) ed è quindi sostenuta con i fondi federali e cantonali della NPR. In tal modo le ditte individuali, le start-up e le PMI del settore turistico nel Cantone di Berna possono beneficiare gratuitamente di un coaching orientato alle proprie esigenze.

Nel 2021 sono stati eseguiti 20 colloqui preliminari e 28 coaching con aziende del settore turistico. Il 55% delle aziende aderenti al programma proviene dal settore alberghiero e della ristorazione e il 25% dal settore della logistica e dei trasporti. I temi principali dei coaching sono stati quelli legati allo sviluppo dell'attività (64%) e le questioni inerenti al finanziamento (11%).

IL PROGRAMMA DI COACHING HA GIÀ ACCOLTO QUASI 150 HOTEL.



Le offerte di coaching sono rivolte a strutture con classificazione alberghiera svizzera e con un numero di camere compreso tra 10 e 60. Questo è il caso dell'Hotel Bürchnerhof di Bürchen, nel Vallese.

«HOSPITALITY BOOSTER»

PIÙ INNOVAZIONE PER IL SETTORE ALBERGHIERO

La rete «Hospitality Booster» promuove la partecipazione di tutti, rafforzando così l'innovazione del settore alberghiero. Da quando è partito il progetto nel 2021 sono state testate già 15 idee innovative.



Le innovazioni, come quella del «Lab Hotel» della Scuola alberghiera di Thun, contribuiscono a rafforzare l'immagine dell'industria alberghiera svizzera presso le giovani generazioni.

Ueli Schneider, HotellerieSuisse

Rendere più innovativo il settore alberghiero svizzero, in modo da promuoverne la competitività: ecco l'obiettivo di HotellerieSuisse con la piattaforma «Hospitality Booster». Da anni gli albergatori devono far fronte a una pressione concorrenziale sempre maggiore, e non tutti riescono a risolvere individualmente le sfide. È in questo contesto che si inserisce «Hospitality Booster»: una rete aperta a tutti nella quale albergatori, partner interni ed esterni al settore, start-up e altre parti interessate possono scambiare conoscenze. In questa community vengono sviluppati e realizzati progetti e idee, e scaturiscono soluzioni messe a punto dai diretti interessati e orientate ai bisogni.

Sostenendo l'innovazione, «Hospitality Booster» promuove anche approcci imprenditoriali. Tra i progetti vi è per esempio un sistema di bonus che consente agli ospiti di raccogliere punti per usufruire di prestazioni supplementari.

Un altro progetto mira a creare sinergie grazie a una piattaforma digitale che riunisce strumenti in uso in settori come l'assistenza ai clienti e il marketing. Non sempre nasce una start-up: la rete contribuisce anche alla promozione del cambiamento strutturale, al rafforzamento del mercato del lavoro turistico, al trasferimento di know-how e allo sviluppo di strumenti volti a incrementare la produttività.

ISPIRARE LE GIOVANI GENERAZIONI

«Hospitality Booster» rafforza anche l'immagine del settore alberghiero svizzero sia nel Paese che a livello internazionale. È proprio la nuova generazione di albergatori a chiedere innovazione e partecipazione, in modo da incoraggiare le persone a lavorare nel settore.

Il progetto «Hospitality Booster» è stato lanciato nel 2021 con il sostegno di Innoutour e in collaborazione con la Scuola alberghiera di Losanna (EHL Group) e il suo «Village de l'innovation», nonché con la Scuola alberghiera di Thun

e il suo «The Lab Hotel». Sono coinvolti anche partner del mondo economico e scientifico e i soci di HotellerieSuisse. Grazie all'ampiezza della rete, è già stato possibile vagliare 74 idee e testarne e attuarne 15. In futuro si intende aprire la rete a ulteriori attori interessati: solo l'apertura e la partecipazione rendono infatti possibile l'innovazione.

PANORAMA

Punto di forza

«Hospitality Booster» sviluppa soluzioni orientate ai bisogni insieme a vari partner.

Contatti

HotellerieSuisse
031 370 41 11
ueli.schneider@hotelleriesuisse.ch

SVOLTA DIGITALE

«GETBACKONTRACK» PER GLI ALBERGHI SVIZZERI INDIPENDENTI

Molti albergatori svizzeri hanno difficoltà con la digitalizzazione: la gamma di offerte è in continua crescita e il cambiamento è spesso difficile. Un progetto congiunto offre sostegno in questo campo.

Melanie Staub, RoomPriceGenie AG

Un tempo il mercato turistico era semplice. Si sentiva parlare di un albergo in Svizzera, si faceva una telefonata e si prenotava una stanza. Il prezzo era sempre lo stesso e le vacanze erano perfette. Oggi le cose sono un po' cambiate.

Il numero delle prenotazioni online continua a crescere, mentre le prenotazioni dirette per telefono o via e-mail sono un'eccezione. Per le prenotazioni online i clienti possono scegliere fra diversi siti web, tra cui per esempio Expedia, Booking.com, altre agenzie di viaggi online o il sito Internet dell'albergo stesso. Ma come devono comportarsi gli albergatori indipendenti e che prezzo devono chiedere su ciascuna piattaforma e per le singole tipologie di camera?

SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ

Il progetto congiunto «#GetBackOnTrack», lanciato nel 2020 e sostenuto da Innotour, intende aiutare gli albergatori a dare una risposta a queste domande. Gli alberghi indipendenti che puntano su un contatto diretto e servizi personalizzati devono infatti essere in grado di competere in un mercato digitale e altamente concorrenziale. Il software per determinare i prezzi è sviluppato dalla società RoomPriceGenie e i suoi partner, tra cui Swiss Hospitality Solutions, SHS Academy, l'Università di scienze applicate Zurigo (ZHAW) e i tre enti turistici Graubünden Ferien, Jungfrau Region Tourismus e Ticino Turismo. Gli alberghi aderenti hanno da 10 a 85 camere. Per partecipare al progetto, che può coinvolgere fino a 50 strutture alberghiere, sono disponibili ancora sei posti.



Fino a 50 strutture indipendenti beneficeranno del progetto finanziato da Innotour, tra cui la Wanderlust Guesthouse di Weggis. L'obiettivo è ottimizzare i prezzi offerti ai clienti.

Il software di RoomPriceGenie aumenta il fatturato degli alberghi mediamente del 20%, grazie a un algoritmo che adegua in modo dinamico i prezzi dei 365 giorni successivi. Con programmi professionali come i sistemi di gestione delle proprietà («property management systems», PMS) o gli strumenti per la gestione dei canali («channel manager»), i prezzi di tutte le categorie di camera vengono ottimizzati in base all'occupazione all'interno della struttura e alla situazione di mercato del territorio circostante. Il processo avviene più volte al giorno, per allineare l'offerta alla domanda. In tal modo il prezzo è sempre quello giusto e le vacanze tornano a essere perfette. Tra gli albergatori che hanno aderito al progetto Innotour ci sono per esempio Valentina Denz (Wanderlust Guesthouse, Weggis LU), Markus Schmid (Hotel Salina Maris Spa, Mörel VS) e Peter Ritsch (società B_smart selection).



PANORAMA

Punto di forza

«#GetBackOnTrack» aiuta gli alberghi a ottimizzare la propria offerta tariffaria.

Contatti

RoomPriceGenie AG
melanie@roompricegenie.com

COOPERAZIONE

HOTEL NELLE REGIONI TURISTICHE ORIENTATI AL FUTURO

Una buona performance degli alberghi è estremamente importante per le regioni turistiche. Un progetto lanciato nel 2021 punta su cooperazione e competenza per rafforzare le strutture ricettive nella loro regione.

Urs Keiser, Conim AG, e Patrick Bérod, HotellerieSuisse Valais-Wallis

Affinché la collaborazione porti risultati duraturi occorre lavorare sia a livello della singola struttura sia, in parallelo, a livello di cooperazione tra alberghi. Proprio su questo aspetto fa leva il progetto «Aziende alberghiere con buone prospettive di successione nelle regioni turistiche», cofinanziato da Innoutour, che aiuta le singole aziende a orientarsi al futuro e a prendere decisioni strategiche, oltre a sviluppare cooperazioni adatte alle strutture e alla regione. Le regioni pilota sono l'Aletsch Arena e Interlaken.

Per delineare l'idea di business ci si è avvalsi di un «quick check», ossia una perizia sulla situazione economica. Su tale base sono poi stati elaborati i piani di business insieme ai proprietari di sei alberghi. In parallelo, è stata avviata e approfondita la collaborazione tra le

strutture alberghiere di Interlaken e dell'Aletsch Arena. L'idea è di occuparsi insieme delle mansioni che non devono per forza essere svolte dalle singole strutture, in particolare attività di marketing, acquisti, gestione del personale e finanze.

TAVOLA ROTONDA

La tavola rotonda è una metodologia efficace e strutturata per sviluppare la cooperazione. Gli albergatori si incontrano periodicamente per stabilire obiettivi e misure. Semplici strumenti assicurano che le attività appropriate vengano affrontate, che le responsabilità e le scadenze siano chiare e che le misure vengano anche attuate. Il team della piattaforma Conim segue la fase iniziale della cooperazione in qualità di coach, permettendo ai partner di familiarizzarsi con la metodologia e di sviluppare la collaborazione in autonomia una volta portato a termine il progetto.

Alla fine di marzo 2022 è stata lanciata una prima tavola rotonda tra sei cooperazioni alberghiere dell'Oberland bernese e del Vallese, a cui ne seguiranno altre. Un'importante tappa, in quanto l'obiettivo è far sì che le cooperazioni regionali imparino le une dalle esperienze delle altre. Oltre agli albergatori, partecipano agli eventi anche i rappresentanti delle organizzazioni turistiche regionali, per trovare punti su cui instaurare una collaborazione e realizzare attività comuni. A trarre beneficio dal successo della cooperazione sono gli albergatori stessi, ma anche tutta la regione.



I BUSINESS PLAN DI SEI HOTEL SONO STATI ELABORATI IN COLLABORAZIONE CON I PROPRIETARI.

PANORAMA

Punto di forza

Un'interazione tra strutture ricettive che sono in grado di finanziarsi e di creare strategie nell'ambito di una cooperazione regionale.

Contatti

Urs Keiser, Conim AG, Zurigo
uk@conim.ch
Patrick Bérod, HotellerieSuisse
Valais-Wallis, Sion
p.berod@vs-hotel.ch

MY LEUKERBAD

UNA SOCIETÀ DI GESTIONE PER UNIRE LE FORZE

Il progetto «Masterplan Leukerbad» ha risvegliato la destinazione dal suo torpore, aumentando la professionalità e creando notevoli sinergie e una chiara visione.



Le attività operative di sei organizzazioni, tra cui gli impianti di risalita Torrent-Bahnen qui visibili, sono state riunite in una nuova società chiamata My Leukerbad.

Edgar Grämiger,
Grischconsulta Beratungen AG

L'idea di creare la società di gestione My Leukerbad è nata nel 2016, durante la riorganizzazione finanziaria degli impianti di risalita Torrent-Bahnen. Il modello che prevedeva di separare la gestione dalla proprietà dell'infrastruttura ha convinto i creditori. Il piano di ristrutturazione ha segnato una ripartenza per Leukerbad. La società anonima My Leukerbad riunisce sei aziende e organizzazioni: gli impianti Torrent-Bahnen, le terme di Leukerbad, la Sportarena, lo Snowpark Sportarena, la società di trasporti LLB e l'associazione Leukerbad Tourismus.

Oggi una semplice società di gestione si è trasformata in un fornitore di servizi turistici efficiente e completamente integrato, a vantaggio sia degli ospiti (tutto dallo stesso operatore) sia della destina-

zione (sinergie di un'impresa professionale). Questa evoluzione, avviata con un approccio imprenditoriale per superare la divisione in piccole imprese, è sostenuta dal 2020 da Innotour nell'ambito del progetto «Masterplan Leukerbad».

Per esempio, si sta mettendo a punto una nuova presenza sul mercato e portando avanti la completa digitalizzazione con un sito e uno shop online integrato. Nel contempo si lavora a una strategia unitaria, in particolare riguardo all'offerta, ai processi e all'organizzazione. Il progetto è sviluppato e messo in pratica dalla società di consulenza Grischconsulta.

UNA STORIA DI SUCCESSO

I risultati ottenuti dal «Masterplan Leukerbad» dopo soli due anni sono molto positivi. Per esempio, grazie alle sinergie sul piano dei costi è possibile risparmiare quasi un milione di franchi. Grazie a una strategia elaborata fianco a fianco

con le singole aziende e organizzazioni riunite sotto la società, My Leukerbad dispone inoltre di una chiara visione per i prossimi 6-10 anni. La nuova presenza unitaria sul mercato conferisce inoltre slancio alla destinazione.

Al posto di cinque o sei singole aziende con 15-30 dipendenti ciascuna, oggi c'è una grande azienda dotata di strutture professionali e circa 125 dipendenti. In tal modo si creano interessanti posti di lavoro fino al più alto livello manageriale, cosa che rende possibile ricorrere anche a figure professionali di comprovata esperienza.

QUESTA TRASFORMAZIONE CREA POSTI DI LAVORO INTERESSANTI AI MASSIMI LIVELLI MANAGERIALI.

PANORAMA

Punto di forza

L'impresa turistica integrata costituita da diversi piccoli operatori funge da modello per le destinazioni alpine.

Contatti

My Leukerbad AG
027 472 71 71
admin@leukerbad.ch

IMPRENDITORIA TURISTICA

PROMUOVERE LA CREAZIONE DI IMPRESE TURISTICHE

Un ecosistema variegato e inclusivo è indispensabile per rafforzare e sviluppare le start-up svizzere. Uno dei compiti principali di Innosuisse è pertanto promuovere la costituzione di nuove imprese.

Tugi Günes, Innosuisse

L'interesse nei confronti del programma di promozione delle start-up di Innosuisse è cresciuto notevolmente negli scorsi anni e vanta alcune storie di successo in vari settori. Innosuisse sostiene diversi progetti anche nel settore del turismo che, spinto dalla trasformazione digitale, sta generando molte nuove idee di business. L'offerta di Innosuisse può fornire un prezioso contributo per le start-up turistiche, per esempio trasmettendo conoscenze e pratiche collaudate, fornendo una consulenza strategica o sostenendo l'espansione in nuovi mercati.

Innosuisse offre numerose possibilità per limitare i rischi derivanti dalla costituzione di un'impresa e per sostenere la creazione di una start-up innovativa di successo. Esistono strumenti specifici per imprenditori principianti ed esperti, focalizzati su innovazioni tecnologiche e orientate ai modelli di business di tutti i settori, nell'interesse dello sviluppo sostenibile della piazza economica svizzera.

Nei moduli di training è possibile acquisire le nozioni di base necessarie

per costituire e dirigere una start-up, ma anche per concretizzare e sviluppare la propria idea di business o la propria strategia di crescita. I corsi sono tenuti in tutta la Svizzera e sono aperti a tutte le persone interessate.

BENEFICIARE DELLA CONSULENZA DI ESPERTI E DI CONTATTI CON GLI INVESTITORI.

QUASI 200 COACH ACCREDITATI

Per usufruire di una consulenza a 360 gradi e del contatto con investitori e partner commerciali, è necessario iscriversi al programma di coaching per start-up proposto da Innosuisse. L'offerta propone tre programmi, uno per ogni aspetto specifico dello sviluppo dell'impresa, adattati su misura alle singole start-up. Si riceve un buono dell'importo corrispondente al programma scelto e si può accedere a un pool di quasi 200 coach accreditati. Inoltre, le aziende aderenti ai programmi di coaching hanno accesso a diverse offerte di internazionalizzazione e, una volta concluso con successo il programma «Core Coaching», possono richiedere il Certificato di Innosuisse.

Informazioni in merito agli strumenti di promozione sono disponibili sul sito www.innosuisse.ch. Per ottenere informazioni specifiche è possibile contattare il team di Innosuisse che si occupa delle start-up (scrivendo a startup@innosuisse.ch).



I corsi di formazione finanziati da Innosuisse preparano sia alla creazione di un'azienda che ad assicurarne lo sviluppo commerciale.

ALTRI IMPULSI: TUTTI I PROGETTI INNOTOUR SI TROVANO SUL SITO www.seco.admin.ch/innotour

Indirizzo

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Politica del turismo, Innotour
Holzikofenweg 36
3003 Berna
tourismus@seco.admin.ch



Contatti

Christoph Schlumpf
Responsabile del programma Innotour
christoph.schlumpf@seco.admin.ch
058 462 27 15



Contatti

Mireille Corger-Lattion
Vice responsabile del programma Innotour
mireille.corger@seco.admin.ch
058 463 40 21



Contatti

Lea Pirovino
Collaboratrice scientifica
lea.pirovino@seco.admin.ch
058 463 47 74