



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio
Cuneo

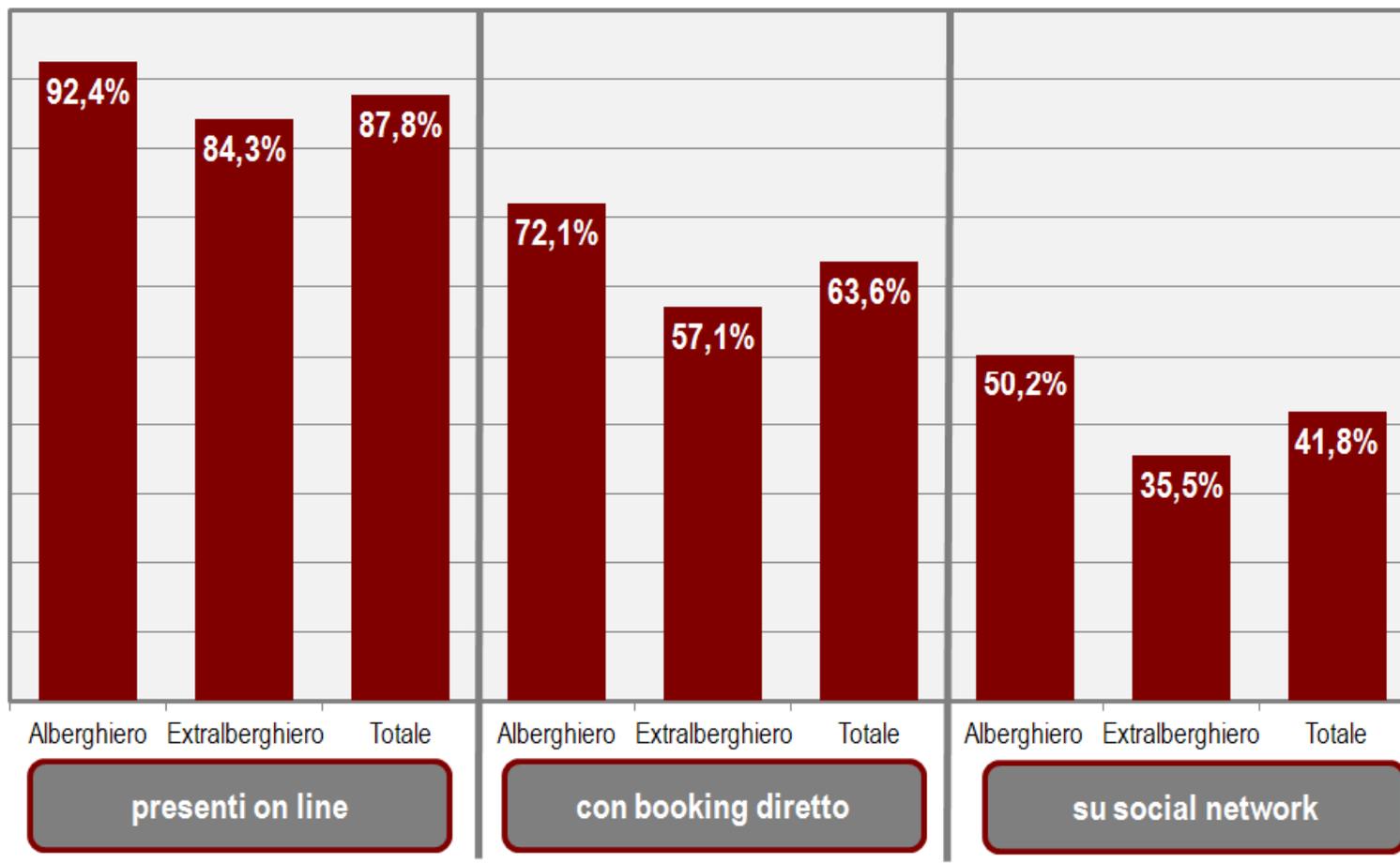
Accogliere per farsi ricordare attraverso politiche di web



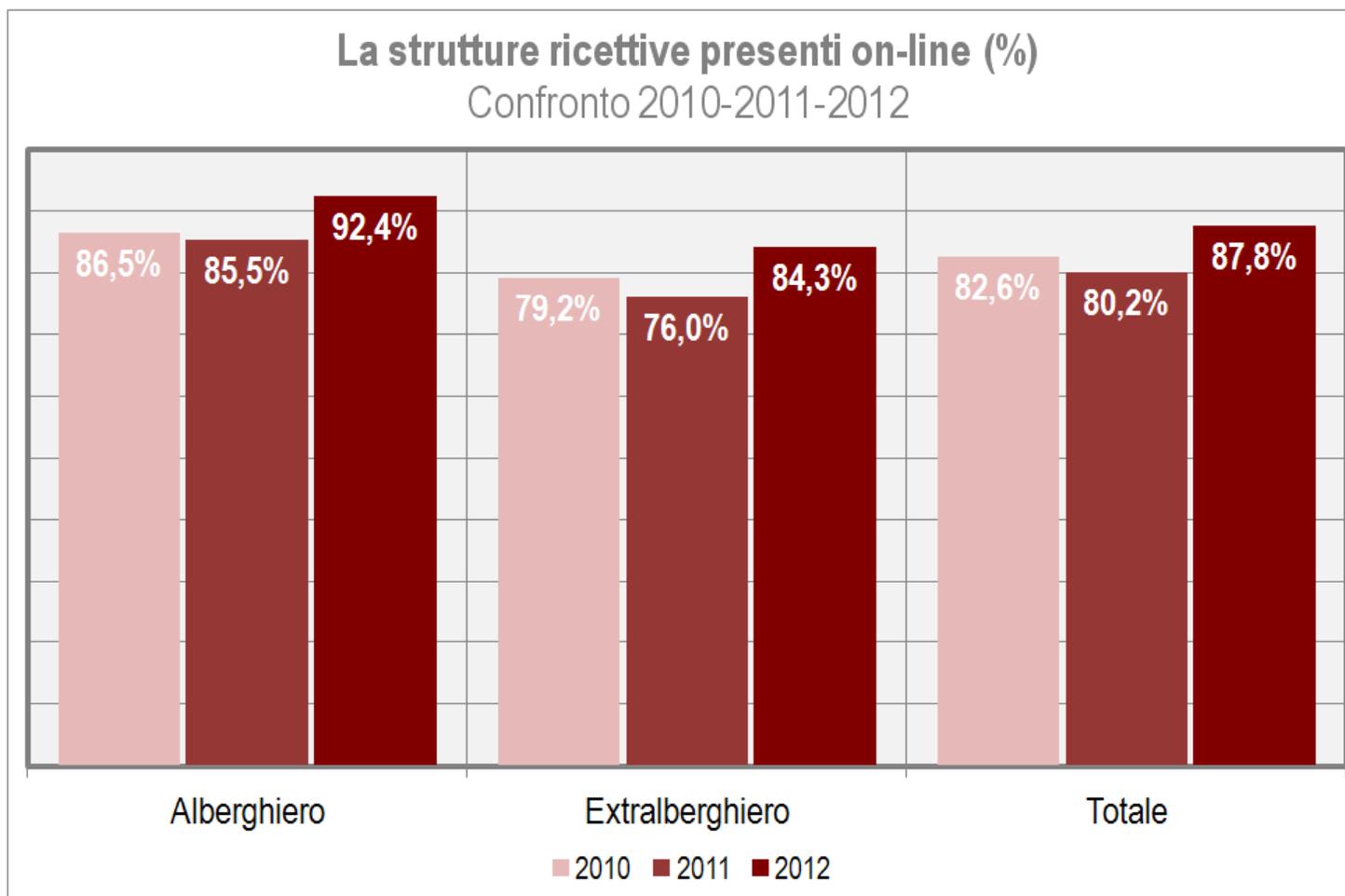
a cura di
Cinzia Fiore
Istituto Nazionale Ricerche Turistiche

Cuneo e Alba, 11- 12 febbraio 2012

Le strutture ricettive e il web nel 2012 (%)

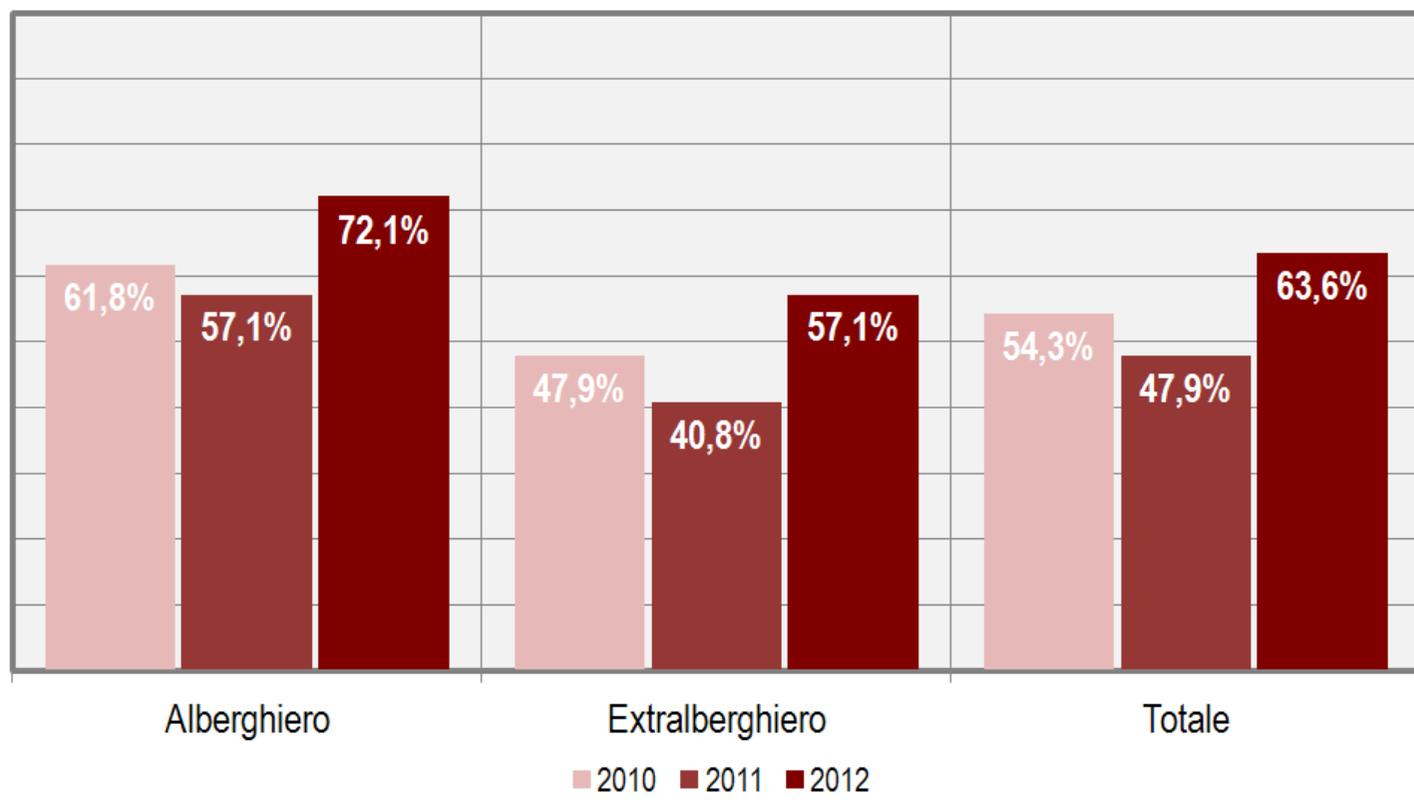


Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere



La strutture ricettive con booking on-line (%)

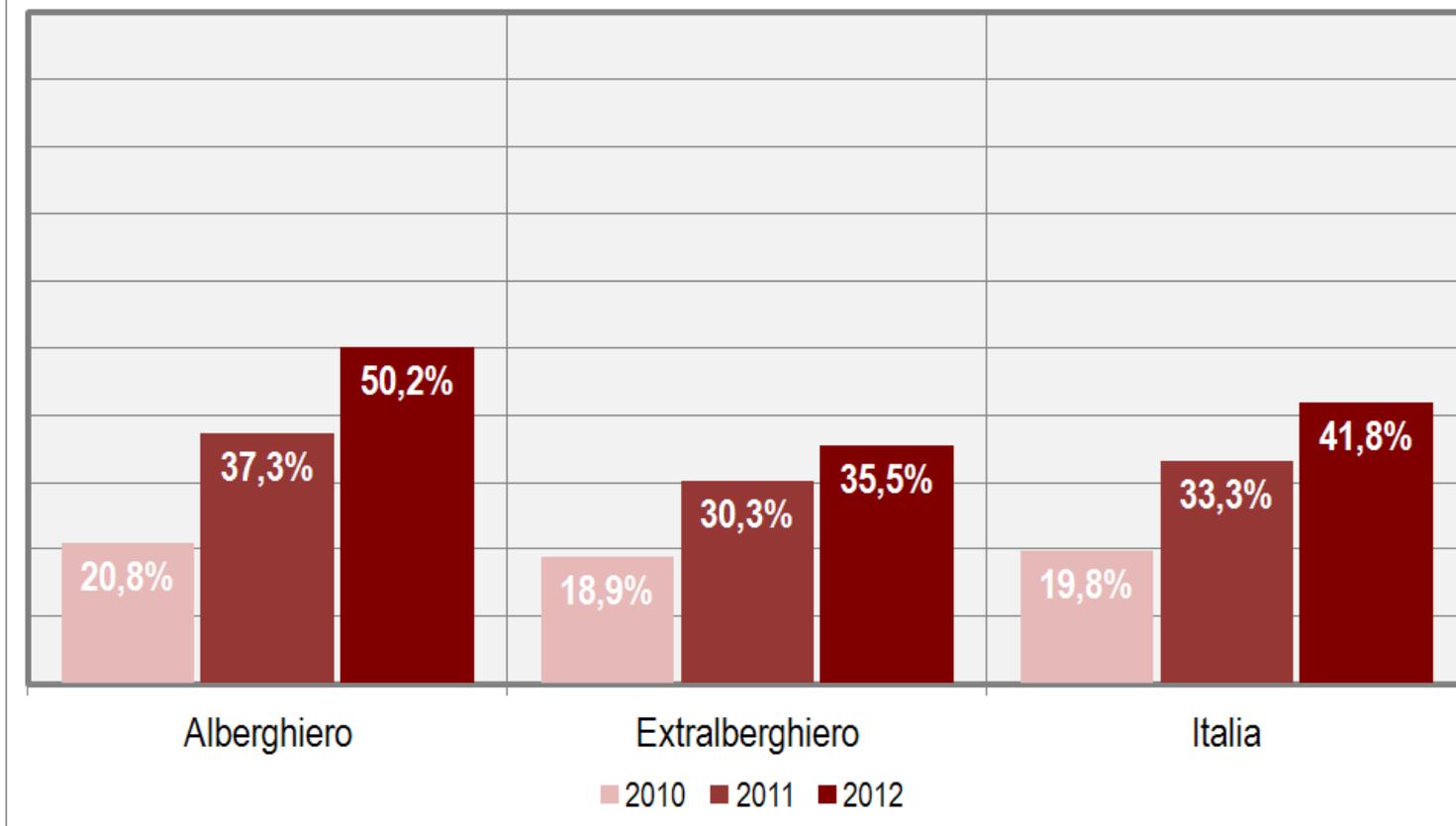
Confronto 2010-2011-2012



Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere

La strutture ricettive sui social network (%)

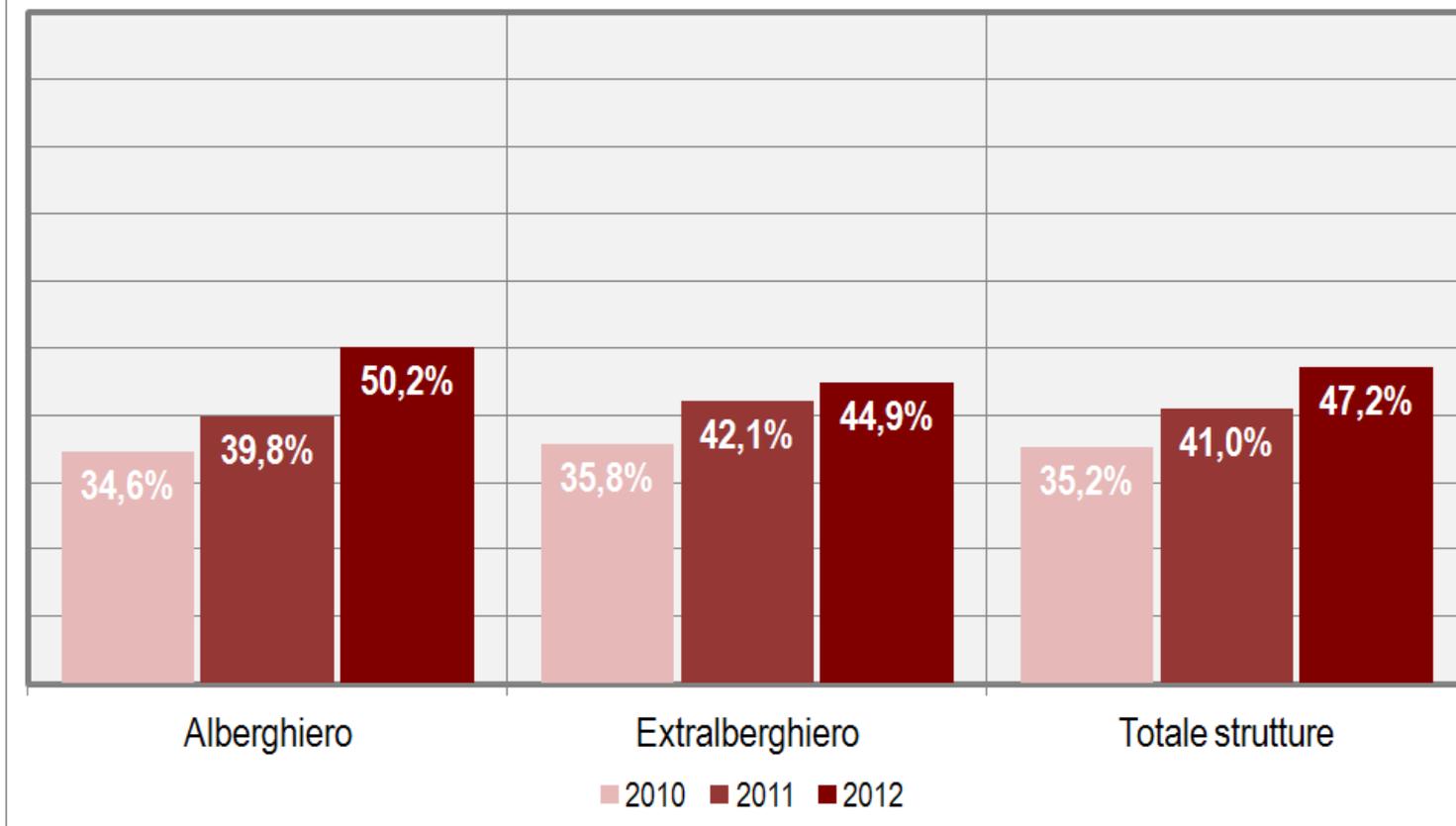
Confronto 2010-2011-2012



Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere

I turisti che prenotano la camera on-line (%)

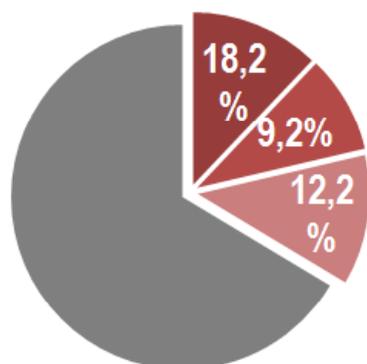
Confronto 2010-2011-2012



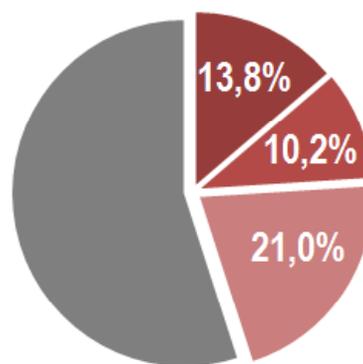
Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere

La modalità della prenotazione on-line nel 2012 (%)

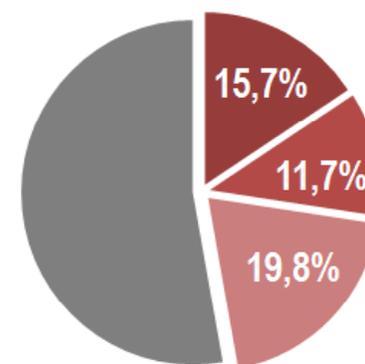
Alberghiero



Extralberghiero



Totale strutture



■ dal sito di proprietà ■ grandi portali ■ tramite mail

Parola chiave: **fiducia**



Parola chiave: **esperienza**

Non comunichiamo solo dati, ma
l'emozione di potervi soggiornare,
l'esperienza che l'ospite potrà
vivere scegliendo noi.

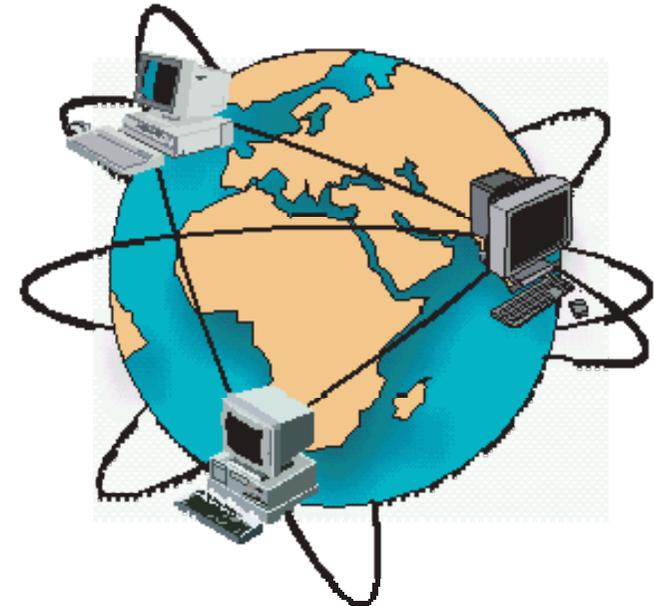


Rafforzare l'identità

Puntare sull'integrazione tra la mia identità (brand) e l'identità del territorio (comunità, storia, tradizioni, enogastronomia, ambiente).



- ✓ Se decidiamo di agire sulla leva prezzo, dobbiamo offrire servizi/proposte che siano concorrenziali e confrontabili, quindi egualmente ricercabili su Internet e nei motori di ricerca.
- ✓ Se vogliamo intraprendere una scelta diversa, dobbiamo differenziarci dalla concorrenza con proposte non confrontabili e quindi meno sensibili alla variazione di prezzo.



Che cos'è l'usabilità



Progettare, costruire
e mantenere un
buon sito è come
giocare a golf....

Don't make me think*

Quando guardo una pagina che non mi fa pensare...

- Ok, queste sono le categorie di prodotto....
- Eccolo! *clik*
- ...e queste sono le offerte!

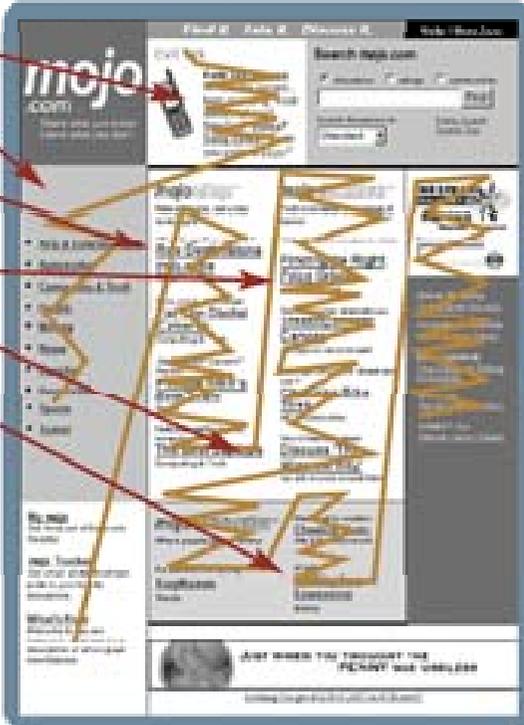
Quando guardo una pagina che mi fa pensare...

- Hmm, un po' affollato. Da dove comincio?
- Hmm. Perché lo chiamano così?
- Ci posso cliccare?
- Questi due link sembrano uguali. Lo sono davvero?

In Internet, la competizione è sempre one click away. Se frustrate l'utente, questo se ne andrà da qualche altra parte.

*Steve Krug, Don't make me think. Un approccio di buon senso all'usabilità

WHAT WE DESIGN FOR... THE REALITY...



Read

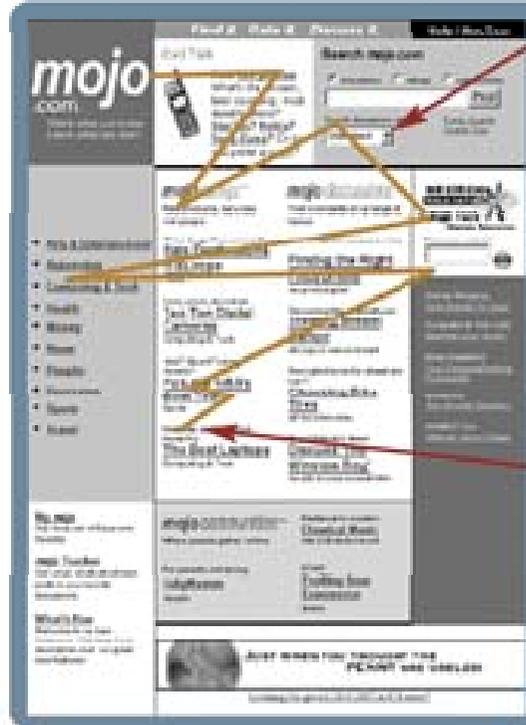
Read

Read

Read

[Pause for reflection]

Finally, click on a carefully chosen link



Look around feverishly for anything that

a) is interesting, or vaguely resembles what you're looking for, and

b) is clickable.

As soon as you find a halfway-decent match, click.

If it doesn't pan out, click the Back button and try again.

Come puoi cercare...?
Cosa pensi di ottenere
facendo clic su questo link?
Gli elementi sono dove la
gente si aspetta che siano?
I nomi usati per le varie
categorie hanno senso?





Il sito web

- la visibilità sul monitor -

Logo	Percorso / claim	
Menu	Testo più importante	Contenuto secondario
Testo meno importante		

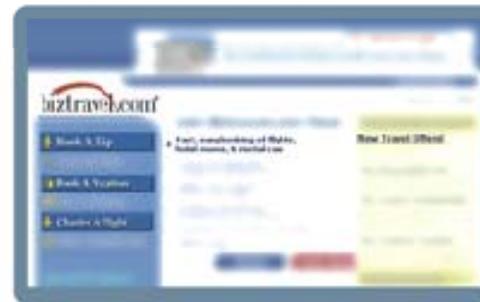
Non leggiamo le pagine. Le scorriamo.

Ciò che ve
ma di solito

WHAT DESIGNERS BUILD...



WHAT USERS SEE...



I want to
buy a
ticket.

o in mente,



How do I
check my
frequent
flyer miles?

Ci si focalizza su:

- necessità del momento,
- interessi attuali
- parole che innescano un corto circuito nel nostro sistema nervoso, *es. gratis, sconti, sesso, e il nome proprio.*

- Creare in ogni pagina una chiara gerarchia visiva
- Sfruttare le convenzioni
- Scomporre le pagine in aree ben definite (→)
- Rendere ovvio ciò che è cliccabile
- Minimizzare il “rumore”: quando ogni cosa sulla pagina reclama la mia attenzione, il risultato rischia di travolgermi: Quante call to action! Quanti punti esclamativi e colori brillanti!



Che cosa la gente deve essere in grado di fare usando il vostro sito?

- ✓ ottenere informazioni sull'hotel
- ✓ fare un tour virtuale della struttura/immagini
- ✓ capire cosa può fare oltre l'hotel – il territorio
- ✓ offerte/pacchetti
- ✓ effettuare una prenotazione
- ✓ leggere le recensioni/riconoscimenti
- ✓ lasciare commenti



La home page deve:

- mostrarmi cosa sto cercando
- ...e cosa *non* sto cercando
- mostrarmi da dove cominciare
- stabilire credibilità e fiducia.

*Deve impressionarmi,
allettarmi, indicarmi la
strada e offrirmi
qualcosa.*



The screenshot shows the home page of Profit Hotel. At the top, there is a navigation bar with links for 'CAMERE', 'RISTORANTE', 'EVENTI AZIENDALI', 'RICEVIMENTI', 'SPA E RELAX', 'OFFERTE SPECIALI', and 'CONTATTI'. The main header features the hotel's name 'PROFIT HOTEL SPA & WELLNESS' and a five-star rating. Below this is a large image of a reception desk with a silver bell and a sign that says 'RECEPTION'. A yellow banner across the middle contains the text 'PRENOTA ONLINE' and dates for arrival ('09 Feb 2013') and departure ('10 Feb 2013'). Below the banner, there are sections for 'HOTEL' (with links to 'Gallery', 'Cartolina', and 'News') and 'NEWS' (with a headline 'Profit Hotel ottiene il premio "Travellers Choice 2012"').

Responsive Web Design



Il sito web



Web: esserci per forza? La risposta è: sì, certamente, ci siamo già, anche senza volerlo.

Il sito web è solo una questione di tecnici?

...siamo noi che conosciamo la nostra offerta e sappiamo quali sono le sue caratteristiche positive e negative, che cosa dire e non dire.

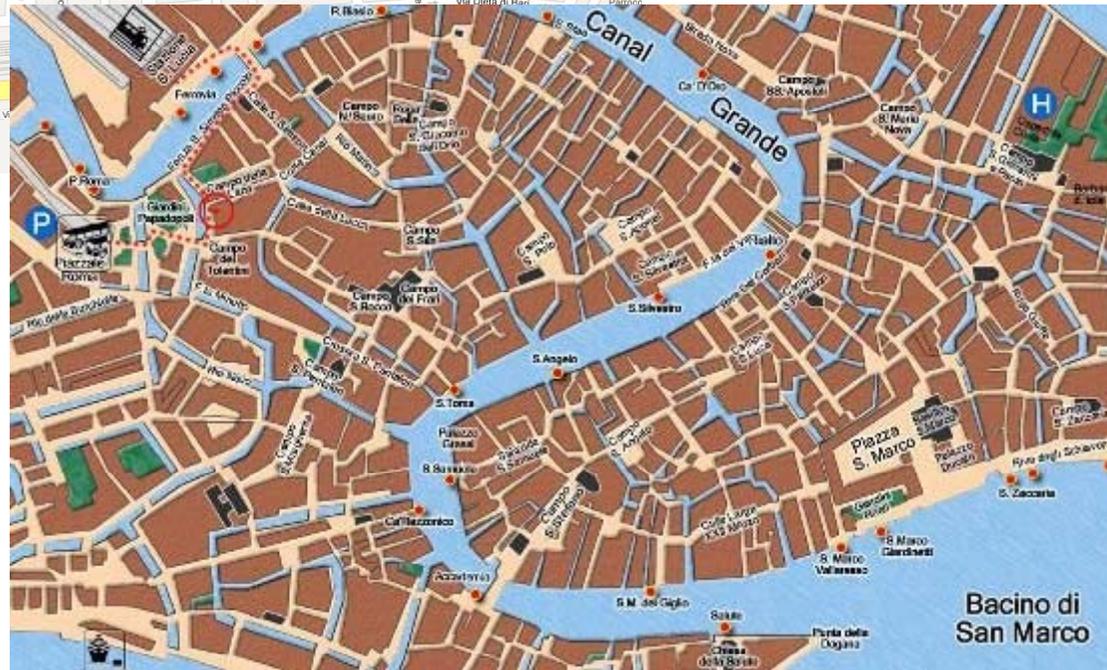
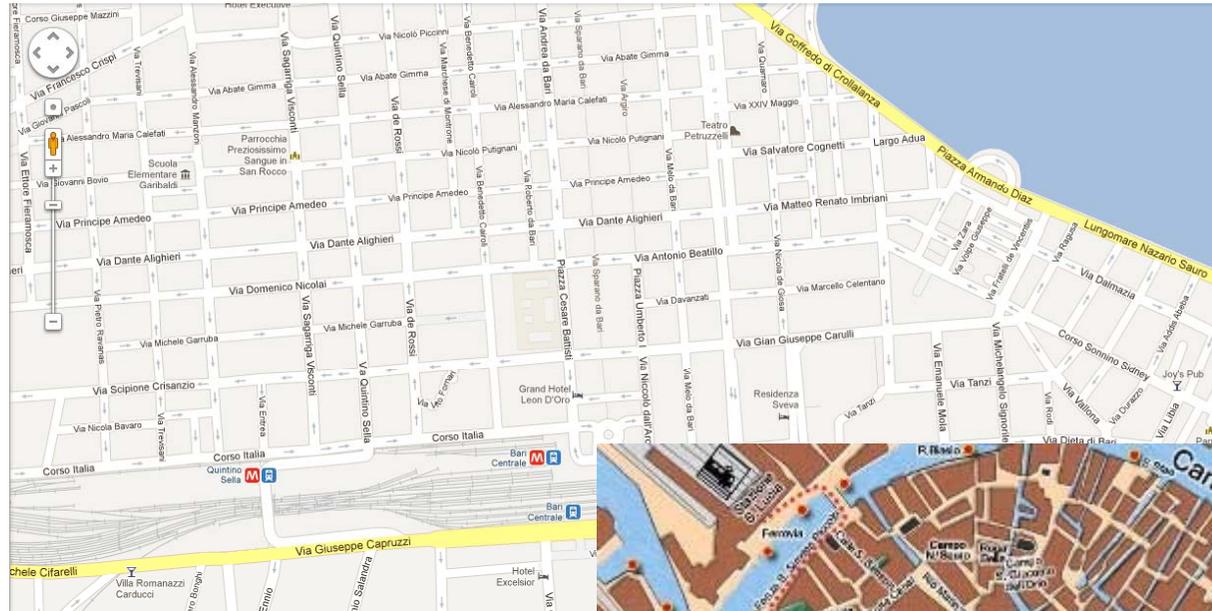




Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio
Cuneo





Home

Camere

Posizione

Foto

Offerte

Prenotazioni

Contatti



I potenziali clienti che visitano il vostro sito non sono interessati alla storia dell'albergo, ma ai servizi che potete offrire loro

Comunicare al meglio sul proprio sito

Che cosa valutare:

- ✓ Idee grafiche interessanti
- ✓ Servizi on line di "supporto al cliente"
- ✓ Servizi di promozione della struttura

Requisiti:

- personalità
- navigabilità (semplice, intuitivo, compatibile)
- contenuti veritieri (video, foto, descrizioni)
- attenzione al Flash
- almeno 2/4 lingue
- booking engine
- pagina offerte ed eventi modificabile



Il sito deve essere navigabile in maniera intuitiva
(comunicazione efficace)



Che cosa notate nell'organizzazione di questo sito?

Comunicare al meglio sul proprio sito

Se la struttura ha target diversi, si può pensare ad entrate differenziate, consentendo all'utente di guadagnare tempo:

- ❖ voci comuni a tutti i target
- ❖ voci specifiche per i diversi target

Il valore delle informazioni varia in base agli utenti a cui ci rivolgiamo.

Guardando alle statistiche di accesso al sito, riusciamo a capire cosa cercano e come navigano i nostri utenti.



- ❖ percorsi brevi
- ❖ dove si trova l'utente
- ❖ consultazione da un esterno



Le aree che non devono mancare *(ovvero che cosa il turista si aspetta di trovare)*

- chi siamo
- dove siamo
- il nostro albergo
- le nostre camere
- i nostri servizi
- le tariffe
- le nostre offerte
- intorno a noi – il territorio
- recapiti della struttura
- *l'area "domande frequenti"*
- *i commenti*



Il sito web - chi siamo -

- conduzione familiare o di altro tipo
- catena (con determinati standard) o meno
- storia lunga o nascita recente
- marchi, certificazioni, riconoscimenti

Se riusciremo a dare le informazioni giuste nel modo giusto, avremo fatto di un anonimo navigatore della rete un potenziale cliente.

Chi siamo

Chi Siamo

“COME APRIRE UN PICCOLO ALBERGO A CASA VOSTRA”

...Era il titolo di un articolo che leggevo su una rivista qualche anno fa. In quella frase coglievo **un segno del destino**, la formula chiave per liberare il mio sogno nel cassetto.

Da bambina aspettavo con gioia l'arrivo dell'estate perché la mia mamma, che era maestra nell'accoglienza, ospitava le famiglie che desideravano trascorrere le vacanze al mare. Ricordo ancora i giochi e le corse di noi ragazzini lungo i viali del giardino. A sera, la mia mamma, la “Signora Maria” per gli ospiti, era sempre pronta ad aggiungere un posto a tavola per il compagno che faceva richiesta di rimanere a cena. Alla fine dell'estate, gli ospiti erano diventati amici di famiglia e la loro partenza riempiva i nostri cuori di tristezza.



Quando abbiamo costruito la nostra nuova e grande casa, nel giardino paterno, ho pensato di realizzare una stanza per gli ospiti. Volevo ricevere parenti e amici e rivivere le vecchie e mai dimenticate emozioni infantili.

Attraverso quella rivista avevo appreso che potevo fare di più: **potevo accogliere nella mia casa i turisti di ogni parte del mondo e rendere le loro valigie più pesanti di bei ricordi alla partenza**. Permettere loro di guardare, fuori dalla grande finestra del salotto, la bellezza del mare e del Vesuvio, e di vedere, dietro quella finestra, la cordialità e la spontaneità della famiglia napoletana. Con questa nuova formula di ospitalità **potevo imitare la mia mamma** e perciò ho custodito gelosamente questo pensiero.

Il sito web - dove siamo -

a) collocarci nel territorio

b) spiegare al cliente come può raggiungerci (più pragmatico).

opzioni:

- cartina scaricabile (con logo, indirizzo e recapiti della struttura)
- istruzioni per consultare le mappe di Google
- coordinate GPS
- comunichiamo in modo simpatico



Google places

Connecting you with the places you love

 Rate and share places on Google



Local recommendations - powered by you and your friends

Find, rate and share places you know to discover new ones you'll love.

Start rating 

 Get your business found on Google



Claim your business listing on Google - for free

Sign up for Google Places, or login to learn insights about your business.

Get started 

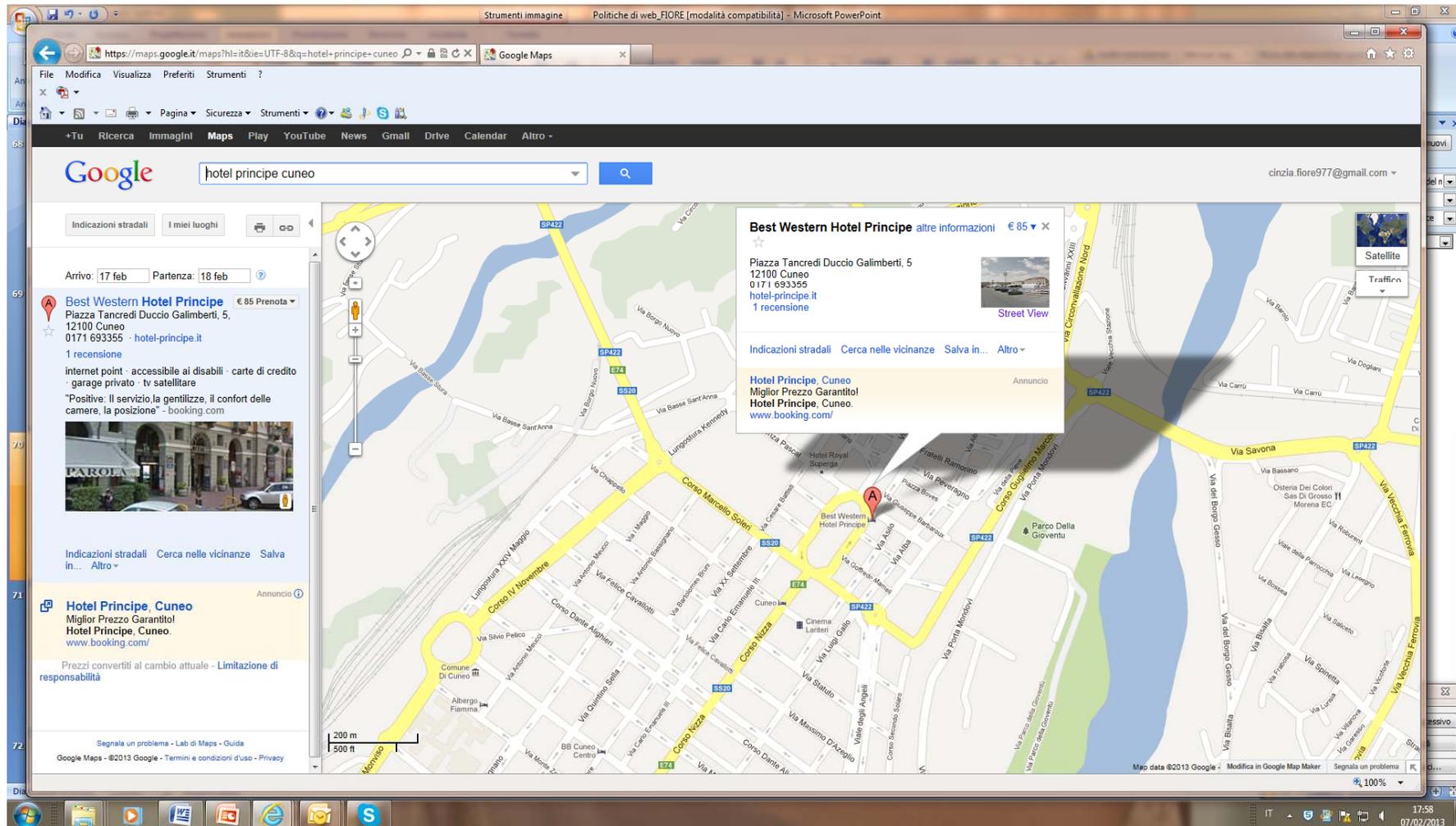
GEOLOCALIZZAZIONE: identificazione della posizione geografica nel mondo reale di un dato oggetto, come ad esempio un telefono cellulare o un computer connesso a Internet

Google ha stimato che una ricerca su cinque, compiuta utilizzando il suo motore di ricerca, è collegata a un luogo (Hotel + Nome Località).

- ✓ è uno strumento che consente di descrivere il proprio business e monitorare, grazie a statistiche accurate, come le persone riescono a trovarli usando il motore di ricerca.
- ✓ probabilmente la tua attività commerciale è già presente su Google....

Google places

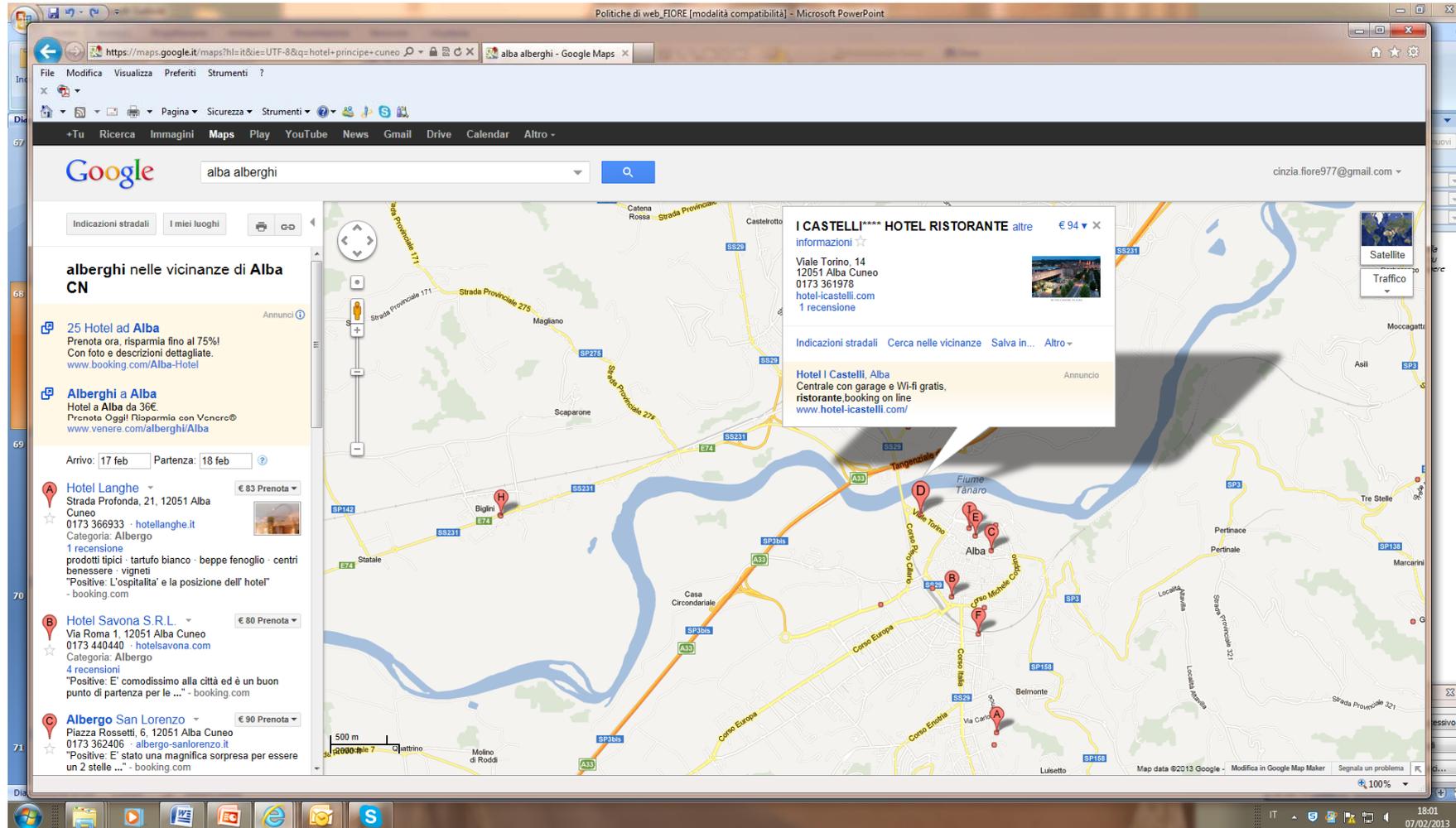




The screenshot shows a Google Maps browser window with the search query "hotel principe cuneo". The search results on the left include:

- Best Western Hotel Principe**: € 85 Prenota. Address: Piazza Tancredi Duccio Galimberti, 5, 12100 Cuneo. Phone: 0171 693355. Website: hotel-principe.it. 1 recensione.
- Hotel Principe, Cuneo**: Miglior Prezzo Garantito. Website: www.booking.com/.

The map displays the location of the Best Western Hotel Principe in Cuneo, Italy, with a red pin. The map includes street names such as Corso IV Novembre, Corso Dante Alighieri, and Corso Nizza. A scale bar indicates 200 meters and 500 feet. The browser's address bar shows the URL: <https://maps.google.it/maps?hl=it&ie=UTF-8&q=hotel-principe-cuneo>. The browser's taskbar at the bottom shows the Windows Start button and several application icons, including Internet Explorer, Firefox, and Microsoft Office. The system tray in the bottom right corner shows the time as 17:58 on 07/02/2013.



Politiche di web_FIORE (modalità compatibilità) - Microsoft PowerPoint

https://maps.google.it/maps?hl=it&ie=UTF-8&q=hotel+principi+cuneo alba alberghi - Google Maps

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

+Tu Ricerca Immagini Maps Play YouTube News Gmail Drive Calendar Altro

Google alba alberghi cinzia.fiore977@gmail.com

Indicazioni stradali I miei luoghi

alberghi nelle vicinanze di Alba CN

25 Hotel ad Alba Prenota ora, risparmia fino al 75%! Con foto e descrizioni dettagliate. www.booking.com/Alba-Hotel

Alberghi a Alba Hotel a Alba da 36€. Prenota Oggi! Risparmia con Venere® www.venere.com/alberghi/Alba

Arrivo: 17 feb Partenza: 18 feb

A Hotel Langhe € 83 Prenota
Strada Profonda, 21, 12051 Alba Cuneo
0173 366933 - hotellanghe.it
Categoria: Albergo
1 recensione
prodotti tipici - tartufo bianco - beppe fenoglio - centri benessere - vigneti
"Positive: L'ospitalità e la posizione dell'hotel"
- booking.com

B Hotel Savona S.R.L. € 80 Prenota
Via Roma 1, 12051 Alba Cuneo
0173 440440 - hotelsavona.com
Categoria: Albergo
4 recensioni
"Positive: E' comodissimo alla città ed è un buon punto di partenza per le ..."
- booking.com

C Albergo San Lorenzo € 90 Prenota
Piazza Rossetti, 6, 12051 Alba Cuneo
0173 362406 - albergo-sanlorenzo.it
"Positive: E' stato una magnifica sorpresa per essere un 2 stelle ..."
- booking.com

I CASTELLI** HOTEL RISTORANTE** altre € 94 X
informazioni
Viale Torino, 14
12051 Alba Cuneo
0173 361978
hotel-icastelli.com
1 recensione

Indicazioni stradali Cerca nelle vicinanze Salva in... Altro

Hotel I Castelli, Alba Centrale con garage e Wi-fi gratis, ristorante, booking on line www.hotel-icastelli.com/

Map data ©2013 Google Modifica in Google Map Maker Segnala un problema

18:01 07/02/2013

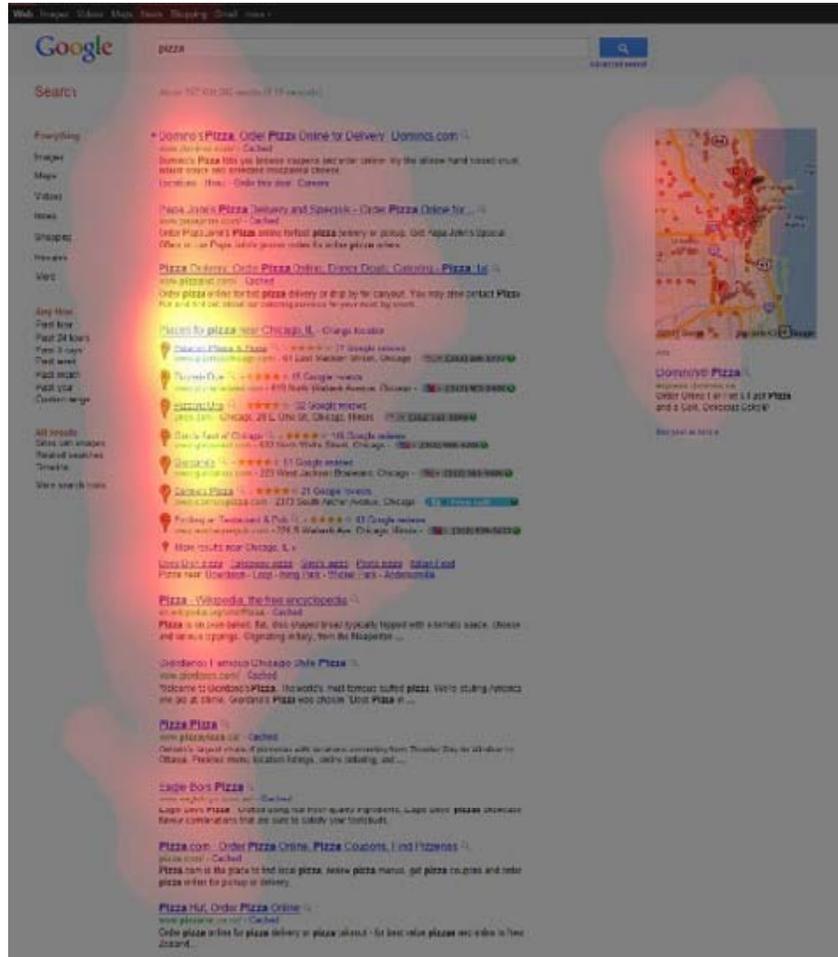


Una scheda ben configurata presenta 4 aree di dati:

- di localizzazione (mappa, street-view, indicazioni stradali)
- informativi (recapiti, link al sito e alla e-mail, descrizione struttura, immagini, video, logo)
- commerciali (aggregatore di prezzi, booking sulle varie piattaforme, offerte)
- social-oriented (aggregatore di recensioni, misuratore di gradimento)

Ed inoltre, contiene un sistema di statistiche:

- Impressioni
- Azioni
- Parole chiave



Query: "best pizza Chicago"

* www.bookingblog.com (Studio condotto da Peter Meyer)

+Tu Ricerca Immagini Maps Play YouTube News Gmail Drive Calendar Altro -

Google hotel alba cuneo

Web Immagini Maps Shopping Più contenuti - Strumenti di ricerca

Circa 274.000 risultati (0,39 secondi)

Annunci relativi a hotel alba cuneo

Hotel a Alba - Prenota Ora e Risparmi fino al 50% - Expedia.it
www.expedia.it/Offerte_Alba
 Hotel a Alba in Offerta.
 Scelti da Expedia Hotel Economici
 Migliori Recensioni Hotel di Lusso

25 Hotel a Alba - Prenota ora, risparmi fino al 75%
www.booking.com/Alba-Hotel
 Con foto e descrizioni dettagliate.
 1.038.812 persone hanno fatto +1 su Booking.com o lo seguono
 I Più Quotati - Promozioni e Offerte Speciali - Crea il tuo Booking.com Account

Hotel Alba - Alberghi Alba: 29 recensioni hotel con 979 re...
www.tripadvisor.it > ... > Italia > Piemonte > Provincia di Cuneo > Alba
 ★★★★★ Recensione di Punteggio del ...
Hotel Alba - trova tra 29 hotel a Alba l'offerta che fa per te grazie a 979 recensioni e 627 foto inserite dai viaggiatori su TripAdvisor. ... **Alba**, Provincia di **Cuneo** ...

Langhe Hotel nel cuore di Alba: per ...
www.hotellanghe.it/
 1 recensione Google - € 83▼

Hotel Alba, Hotel Alba 4 stelle | Alb...
www.hotelsavona.com/
 4 recensioni Google - € 80▼

L'Hotel Calissano è ad Alba - Piem...
www.hotelcalissano.com/
 2 recensioni Google - € 110▼

Hotel Ristorante "I Castelli" 4 stelle...
hotel-icastelli.com/
 1 recensione Google - € 94▼

Albergo San Lorenzo
www.albergo-sanlorenzo.it/
 Pagina Google+ - € 90▼

Palazzo Finati di Fava Paola
www.palazzoфинati.it/
 Pagina Google+ - € 150▼

Hotel Medea
www.hotelmedea.com/
 Pagina Google+ - € 85▼

Altri risultati vicino a Alba CN »

Strada Profonda, 21
Alba Cuneo
0173 366933

Via Roma 1
Alba, Cuneo
0173 440440

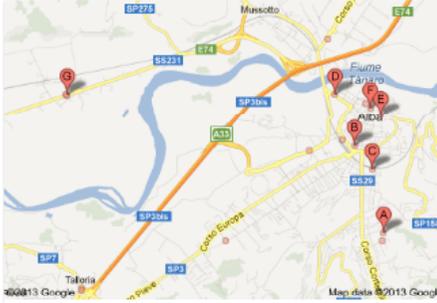
Via Pola, 8
Alba Cuneo
0173 364855

Viale Torino, 14
Alba Cuneo
0173 361978

Piazza Rossetti, 6
Alba Cuneo
0173 362406

Via Vernazza, 8
Alba Cuneo
0173 366324

Localita' Biglini
73bis
Alba
0173 442360



Mapa per hotel alba cuneo



- Se non avete creato una scheda del vostro hotel/ristorante su Google Places andate a controllare. Google potrebbe averlo fatto per voi.
- Verificate i contatti: nome, indirizzo e numero di telefono presenti devono corrispondere esattamente a quelle presenti nel sito, nelle directory e in tutti i portali in cui siete inseriti.
- Descrizioni corrette e complete: scegliete la categoria commerciale giusta (Hotel, Albergo, Travel) e arricchite la descrizione con foto e video (e parole chiave).
- Favorite recensioni positive, ma anche numerose e frequenti.

Chi più utilizza Google Places non sono i clienti abituali o che comunque conoscono e cercano la struttura, ma utenti che ricercano le caratteristiche del vostro hotel o ristorante nella vostra zona.



POSIZIONE

La location ideale per respirare la storia e la frizzante energia della città...

Il **Relais bed and breakfast I Miracoli** si trova in una posizione perfetta per scoprire gli angoli più affascinanti di Pisa. Di fronte a **Piazza dei Miracoli** e alla **Torre Pendente**, questo hotel residenza d'epoca fa angolo con Via Santa Maria, storica strada di Pisa, a pochi minuti a piedi dai lungarni e dai principali musei della città.

In dieci minuti vi ritroverete a passeggiare in **Borgo Stretto**, il centro dello shopping più chic, e in 15 minuti potrete raggiungere **Palazzo Blu**, il nuovo Museo di Arte Contemporanea di Pisa.

PRINCIPALI DISTANZE DALL'HOTEL

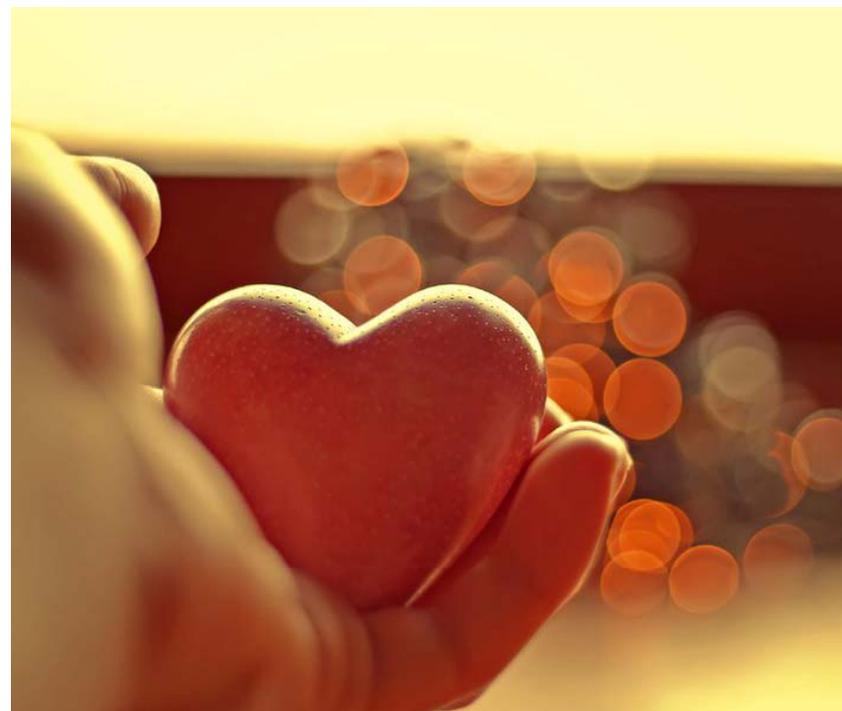
	Di fronte all'hotel
Piazza dei Miracoli – Torre, Duomo e Battistero	Di fronte all'hotel
Museo dell'Opera del Duomo	200 metri – 2 minuti a piedi
Lungarni	800 metri – 10 minuti a piedi
Borgo Stretto	850 metri – 10 minuti a piedi
Palazzo Blu	1,3 km – 15 minuti a piedi
Museo Nazionale San Matteo	1,5 km – 17 minuti a piedi
Stazione	1,6 km – 20 minuti a piedi
Aeroporto G. Galilei	4 km – 10 minuti in auto



Il sito web - il nostro albergo -

Offriamo una visita della nostra struttura, cercando di dare un quadro onesto delle nostre dimensioni.

Non si tratta solo di dare informazioni (*il nostro albergo è costituito da 20 camere...*), ma di **comunicare anche sul piano emotivo!**



Il sito web

- le nostre camere -

Mostriamo le camere e
indichiamo tipologia e
nome.

SCEGLI LA CAMERA PIÙ CONGENIALE ALLE TUE ESIGENZE:

 <p>CAMERE SINGOLE 15 Mq - Max 1 Ospiti LEGGI TUTTO »</p>	 <p>CAMERE DOPPIE 25 Mq Max 2 Ospiti LEGGI TUTTO »</p>
 <p>CAMERE MATRIMONIALI 25 Mq Max 2 Ospiti LEGGI TUTTO »</p>	 <p>CAMERE TRIPLE 28 Mq Max 3 Ospiti LEGGI TUTTO »</p>

- i nostri servizi -

Specifichiamo tutto ciò di cui dispone l'albergo, cercando di essere esaustivi, chiari e trasparenti nell'elencare quali servizi sono inclusi nel prezzo della camera e quali no.

I Nostri Servizi:

- Prima colazione a buffet
- American Bar
- Snack
- Piano Bar
- Tea Room
- Room Service
- Wellness Room con Bagno Turco
- Internet Point
- Meeting Rooms



Servizi

La clientela dell'hotel può fruire dei seguenti servizi:

- American Bar, disponibile anche per coffee break, aperitivi e light lunch
- Internet Point e Mail Service
- Invio fax e servizio fotocopie
- Connessione wireless disponibile in tutta la struttura
- Business Office con connessione Internet
- Lavanderia e stireria a pagamento
- Room Service dalle 07,30/10,30 - 12,00/14,00 - 18,00/23,00

Il sito web - prezzi e offerte -

È preferibile tenere distinti i prezzi dalle offerte, per dare maggiore risalto a queste ultime.



3 BUONI MOTIVI PER PRENOTARE ONLINE

1. MIGLIOR PREZZO GARANTITO

Se riuscirete a trovare un prezzo più basso disponibile per lo stesso periodo e per la stessa tipologia di camera su un altro sito, vi chiediamo gentilmente di contattarci via telefono o e-mail, e noi vi offriremo un ulteriore sconto del 5%. Molti siti di viaggi online chiedono tasse extra per le prenotazioni on-line. **Quando si prenota direttamente con noi, si ottiene sempre la migliore tariffa disponibile!**

2. OFFERTE SPECIALI ESCLUSIVE

Potrai trovare offerte speciali esclusive disponibili on-line solo su questo sito ufficiale.

3. CONTATTO DIRETTO CON L'HOTEL RAFFAELLO

Questo è il sito ufficiale Hotel Raffaello e tutte le prenotazioni vengono confermate via e-mail. **Le vostre informazioni personali ci permetteranno di offrirvi un migliore servizio, fatto su misura per voi!**

PRENOTAZIONE ONLINE

Prenota la tua camera online

Se preferisci, è possibile chiamare (+39) 02 382 4311 oppure compilare il modulo di richiesta di disponibilità

Scopri le 3 buone ragioni per prenotarci direttamente da questo sito

Servizi inclusi nel prezzo

[Home](#) / [Camere & Prezzi](#) / [Servizi inclusi nel prezzo](#)

I prezzi s'intendono a persona e giorno e comprendono:

- Pernottamento
- prima colazione
- Cena
- Uso della piscina
- Accappatoio
- Uso del parcheggio e dei nostri parchi
- 1 escursione guidata (estate)
- Transfer giornaliero fino alle piste da sci del Corno Renon (inverno)



Il sito web - esempi di offerte -



Le **Tariffe Smile** prevedono il solo pernottamento in camera (colazione esclusa).
Supplemento colazione € 8 per persona.

Componi la tariffa con il tuo anno di nascita! Sei nato nel 1983?! La tua camera costerà
1+9+8+3= €21,00

€ 21,00
Info e Dispo

1 camera al giorno

Le nostre offerte

Diamo i numeri...al letto!
Etruscan Chocohotel ed Hotel Giò Wine e Jazz Area
La promozione di terra compagnia per tutto il 2010!



DIAMO I NUMERI AL
LETTO

Collegati ai nostri siti internet
e scopri come ottenere una camera
a partire da

€ 0,99

www.hotelgio.it · www.chocohotel.it



Il sito web - esempi di offerte -

Festeggi il tuo compleanno il 5 o il 28 Settembre?

Soggiorna da noi e la tua camera matrimoniale costerà solo 0,99 centesimi!

inoltre...

A partire dal 1/2/2010 fino al 31/12/2010: sono a disposizione della clientela **2 camere matrimoniali al giorno** a prezzi assolutamente sorprendenti, **a partire da € 0,99*!!!!**

Quale abilità o requisito dovranno avere i **1336 fortunati?** Nessuna abilità, nessun requisito, è sufficiente prenotare il soggiorno e...scatta il **numero al letto**: il più giovane della coppia è nato nel 1983? La camera costerà € **1+9+8+3= € 21,00**

Ma le sorprese non finiscono qui: all'arrivo il cliente troverà il classico bussolotto del lotto alla reception e tenterà la sorte per ridurre ulteriormente il costo della camera, fino a pagarla solo € 0,99!!!

..se il numero estratto sarà inferiore al prezzo ottenuto con l'anno di nascita, la camera costerà il numero estratto, altrimenti il numero superiore sarà il prezzo del prossimo soggiorno della coppia, entro 2010**!

Se troverai il numero 1 la tua camera costerà 99 centesimi!

*promozione fruibile una sola volta nel 2010, per ciascuna coppia esclusa la prima colazione. Prenotazione confermata con carta di credito a garanzia, offerta non rimborsabile.

**promozione fruibile una sola volta nel 2010, per ciascuna coppia esclusa la prima colazione. Prenotazione confermata a seguito ricezione vaglia o bonifico pari all'importo totale, entro 30 giorni dalla data di arrivo.



3 Buone Ragioni per Prenotare da Questo Sito Ufficiale

1. MIGLIOR PREZZO GARANTITO

Se riuscirete a trovare su un altro sito un prezzo più basso per lo stesso periodo e per la stessa tipologia di camera, vi chiediamo gentilmente di contattarci e noi vi offriremo un ulteriore sconto del 10%. Molti siti di viaggi online chiedono tasse extra per le prenotazioni on-line.

Quando si prenota direttamente con noi, si ottiene sempre la migliore tariffa disponibile!

2. OFFERTE SPECIALI ESCLUSIVE

Solo e soltanto prenotando su questo sito ufficiale avrete diritto alle offerte speciali.

3. CONTATTO DIRETTO CON LA STRUTTURA

Questo è il sito ufficiale del Villa Oriana Relais e tutte le prenotazioni vengono confermate anche via e-mail. Le vostre informazioni personali ci permetteranno di offrirvi un migliore servizio, fatto su misura per voi!

VERIFICA DISPONIBILITÀ E PRENOTA

- il territorio -

Fornire delle chiavi di lettura e di interpretazione delle bellezze che circondano la nostra struttura.

- ✓ Idea: creare itinerari diversificati tematici (natura, arte, enogastronomia,...)
- ✓ idea: condizioni meteo



Previsioni meteo Assisi



Previsioni meteo Umbria (3 giorni)



Tempo & Previsioni

Previsioni meteo di Martedì, 08.11.11

Situazione generale

Una depressione centrata sul Mediterraneo continuerà ad influenzare il tempo sull'Alto Adige.



Il tempo oggi

Ancora una giornata prevalentemente nuvolosa. A tratti, periplopi a sud e sudovest della provincia, si registreranno ulteriori deboli rovesci. Durante il pomeriggio, specie in Val Venosta ed in Val Pusteria si avranno alcune schiarite. A sera invece dovrebbe essere asciutto ovunque.



Il tempo domani

Dopo il lento dissolvimento delle nuvole basse e delle nebbie mattutine, splenderà il sole per ampi tratti. In cielo transiteranno solo alcune nuvole innocue.

Evoluzione ulteriore

Le giornate di giovedì e venerdì inizieranno con locali nebbie o nubi basse, poi su tutto l'Alto Adige il tempo sarà soleggiato ed il clima molto miti. Anche durante il fine settimana si prevede tempo soleggiato e miti.

Previsioni meteo



01, 10-11

Min 1° - Max 16°



V6, 11-11

Min 0° - Max 16°



Sa, 12-11

Min 0° - Max 16°

© Ufficio Idrografico Provincia Autonoma di Bolzano



LINKS UTILI

ISTITUZIONI

- www.comune.bologna.it
- www.provincia.bologna.it
- www.emiliaromagnaturismo.it
- www.unibo.it - Università di Bologna

RISTORANTI

- www.2torri.it/ristoranti
- www.ristorantebiagi.it
- www.trattoriagignina.it
- www.ristorantedanello.it
- www.ristoranteasarina.it
- www.cantinabentivoglio.it

MUSEI E TEATRI

- www.comune.bologna.it/museoarcheologico
- www.galleriadartemoderna.bo.it
- www.museomorandi.it
- www.pinacotecabologna.it
- www.sma.unibo.it/ortobotanico
- www.teatrocelebrazioni.it
- www.teatrodehon.it
- www.arenadelsole.it
- www.auditoriumanzoni.it

SPETTACOLI, FESTIVALS ED EVENTI

- iat.comune.bologna.it/IAT/IAT.nsf
- www.bolognafestival.it

FIERE A BOLOGNA

- CALENDARIO delle FIERE di BOLOGNA
- MARCA
- LINK IT
- ARTE FIERA
- FIERARREDO
- QUADRUN SACA
- SALONE IMMOBILIARE
- FISHING SHOW
- FIERA DEL LIBRO PER RAGAZZI
- COSMOPROF
- LINEA PELLE
- ZOOMARK
- COSMOFARMA
- AUTOPROMOTEC
- DESIGN ON BOARD
- SANA
- EXPOGREEN
- PROGAME SHOW
- CERSAIE
- SAIE
- IL MONDO CREATIVO
- MEC FOR PACK
- MOTOR SHOW

AUTOSTRADE E TRASPORTI PUBBLICI

- www.bologna-airport.it
- www.trenitalia.it
- www.autostrade.it



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Il sito web



Camera di Commercio
Cuneo

- recapiti della struttura -

- ✓ indirizzo
- ✓ telefono e fax
- ✓ e-mail
- ✓ partita Iva
- ✓ utenza skype/messenger
- ✓ pagina facebook/twitter/foursquare

REFERENZE

PRESS

LINKS UTILI

EVENTI - FIERE

GALLERY - VIDEO

 **GUESTBOOK**

SEGUICI SU



hc³

HOTEL
* * * *

 **Contattaci**

Via dell'Arcoveggio 46/4
40129 Bologna

Tel +39 051 373632
Fax +39 051 361429

e-mail: info@hc3.it
Skype: Hotel HC3

- la presentazione dello staff -

Arrivare in hotel conoscendo già i nomi e magari anche i volti dei membri del personale, tende a creare un clima più familiare e meno freddo. Parallelamente, è una misura che motiva il personale (*ci mettono la faccia*)



Guido - proprietario

Tony - giardiniere



Lido - operaio agricolo

Antonio - agricoltore



Lucia - cuoca

Maria Teresa - cuoca

Il sito web - area FAQ - (domande e risposte frequenti)

Domande frequenti - FAQ - Informazioni utili sull'agriturismo Corte dei Cavalli

Dove siete?

Siamo in Toscana, nel Comune di Certaldo. L'agriturismo è sulla Strada Provinciale 50, in direzione Sciano, all'altezza del 5° chilometro, a 6 km circa dal paese di Certaldo.

I prezzi che indicate sono per appartamento o per persona?

I prezzi indicati sono per appartamento per il normale numero di occupanti.

Quanti appartamenti e quanti piani ci sono nella costruzione?

Ci sono sei appartamenti, a piano terra e al primo piano.

Sono accettati animali domestici?

In tutti i periodi dell'anno, animali domestici, confidiamo nella vostra (e loro) buona condotta e disturbo agli altri ospiti dell'agriturismo.

Nell'agriturismo c'è anche il ristorante?

No. Possiamo fornirvi soltanto il servizio di usare le attrezzate cucine dei vostri appartamenti. Consigliamo di andare a cena fuori.

Avete un appartamento particolare?

Ne abbiamo due: il numero 13 ed il numero 14. Sono molto intimi e silenziosi.

A che ora è previsto il check-in e il check-out?

Check-in: dalle 15.00 alle 19.00
Check-out: entro le 10.00.

Gli orari non sono tassativi, se arrivate prima o dopo, oppure - se arrivate da lontano - in altri orari.

Azienda Agricola Sapereta
Loc. Mola, Porto Azzurro (LI) 57036
Tel +39-0565-95033
Fax +39-0565-95064
Email: info@sapereta.it



DOMANDE FREQUENTI

Ci sono problemi per il mio bambino piccolo?

Il nostro agriturismo è nato e cresciuto all'Elba intorno alla famiglia per accrescere il piacere di stare insieme ai propri figli. I bambini possono giocare in sicurezza e libertà con altri bambini. Abbiamo un parco giochi attrezzato, e tanto spazio verde per giochi all'aria aperta. In caso di necessità all'Ospedale di Portoferraio c'è un reparto pediatrico attrezzato, con medici molto competenti. Siamo anche convenzionati con un Pediatra, che in caso di necessità può venire a visitare in azienda.

Quanto siete distanti dal mare?

Distiamo solo 1000 m in pianura dalla spiaggia del Lido di Capoliveri. Ma dall'Azienda non vediamo il mare. La spiaggia è in parte attrezzata con ombrelloni, sdraio da noleggiare, servizi e parcheggio; in parte libera si può installare il proprio ombrellone e soggiornare senza pagare niente. Ci sono altre bellissime spiagge attrezzate con parcheggi, servizi da 5 a 10 minuti di auto.

Come si arriva al mare?

In auto 4 minuti alla spiaggia più vicina (Lido di Capoliveri). 8/10 minuti in bicicletta. A piedi sotto il sole estivo è un pò scomodo!

FAQ

- check-in / check-out
- Internet / wireless
- camere fumatori
- animali domestici
- clienti con problemi di allergie
- prenotazioni (eventi, concerti, etc.)
- modalità di pagamento/carte di credito
- parcheggi convenzionati
- ...

- l'aggiornamento dei contenuti -

Il sito non è una brochure cartacea!

Possiamo individuare, in linea di massima, due aree:

- ✓ una parte che resta più o meno invariata nel tempo:
chi siamo, dove siamo, come raggiungerci, come prenotare, modalità di pagamento,...
- ✓ una parte che deve essere aggiornata: offerte, itinerari, commenti, gallery, news, ...





Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Il sito web

- comunicare con i testi -



Camera di Commercio
Cuneo



REGOLE BASE

- ✓ scrivere in maniera semplice e sintetica
- ✓ formattare il testo in modo da indurre una lettura a scansione
- ✓ criterio della “piramide invertita”
- ✓ non usare tecnicismi

E ancora:

- essere sintetici ma esaustivi
- dare nomi ammiccanti alle offerte
- generare sicurezza
- invitare il cliente ad agire

Il sito web - la clientela estera -

È quasi superfluo ricordare di tradurre il sito almeno in lingua inglese (ma se abbiamo ospiti francesi, tedeschi, russi...).



Il sito web - le immagini -

Secondo PhocusWright, le foto e i video della struttura sono i fattori che influenzano di più gli acquisti turistici, per ben l'81% dei viaggiatori online



Immagini di:

- interni
- esterni
- ambienti comuni
- camere
- staff
- territorio

Il sito web - le immagini -

Indicazioni di carattere generale:

- ❖ utilizzare foto di qualità e dimensioni appropriate
- ❖ evitare l'utilizzo di immagini che si trovano liberamente in rete
- ❖ creare una gallery ad hoc
- ❖ cambiare spesso le foto



per avere sempre nuove foto potete chiedere agli ospiti di lasciarvi delle foto ricordo



Capita di trovarsi di fronte a inverosomili gallery frutti di
abusi di Photoshop....





Breezes Montego Bay's Photo



Oyster's Photo

* www.oyster.com



Essex House Hotel's Photo



Oyster's Photo

* www.oyster.com

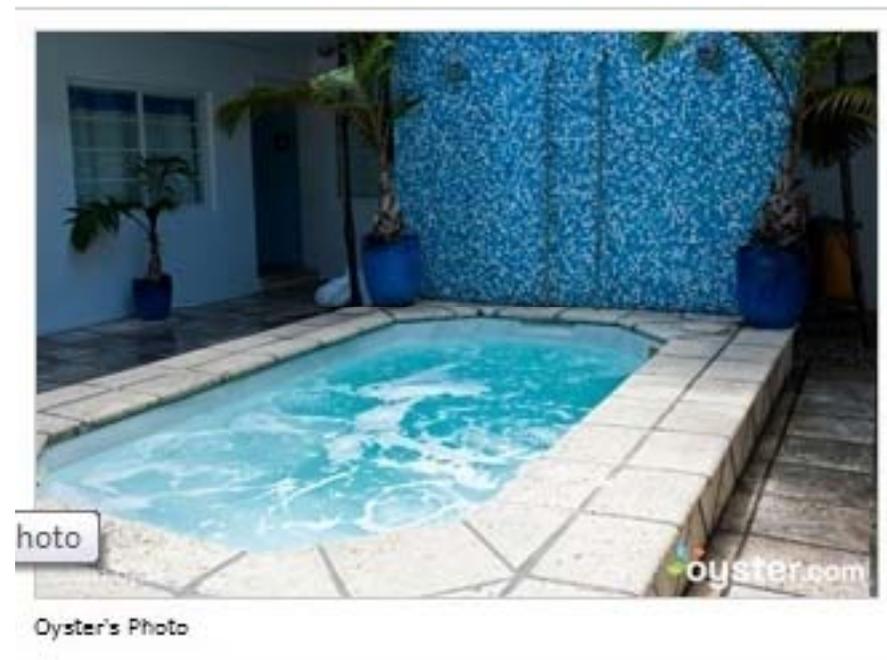


Hotel Oceana's Photo



Oyster's Photo

* www.oyster.com



* www.oyster.com



Ritz-Carlton Coconut Grove's Photo



Oyster's Photo

* www.oyster.com



Mandalay Bay



Oyster's Photo

* www.oyster.com



Gran Bahia Principe Punta

Gran Bahia Principe Punta Cans's Photo

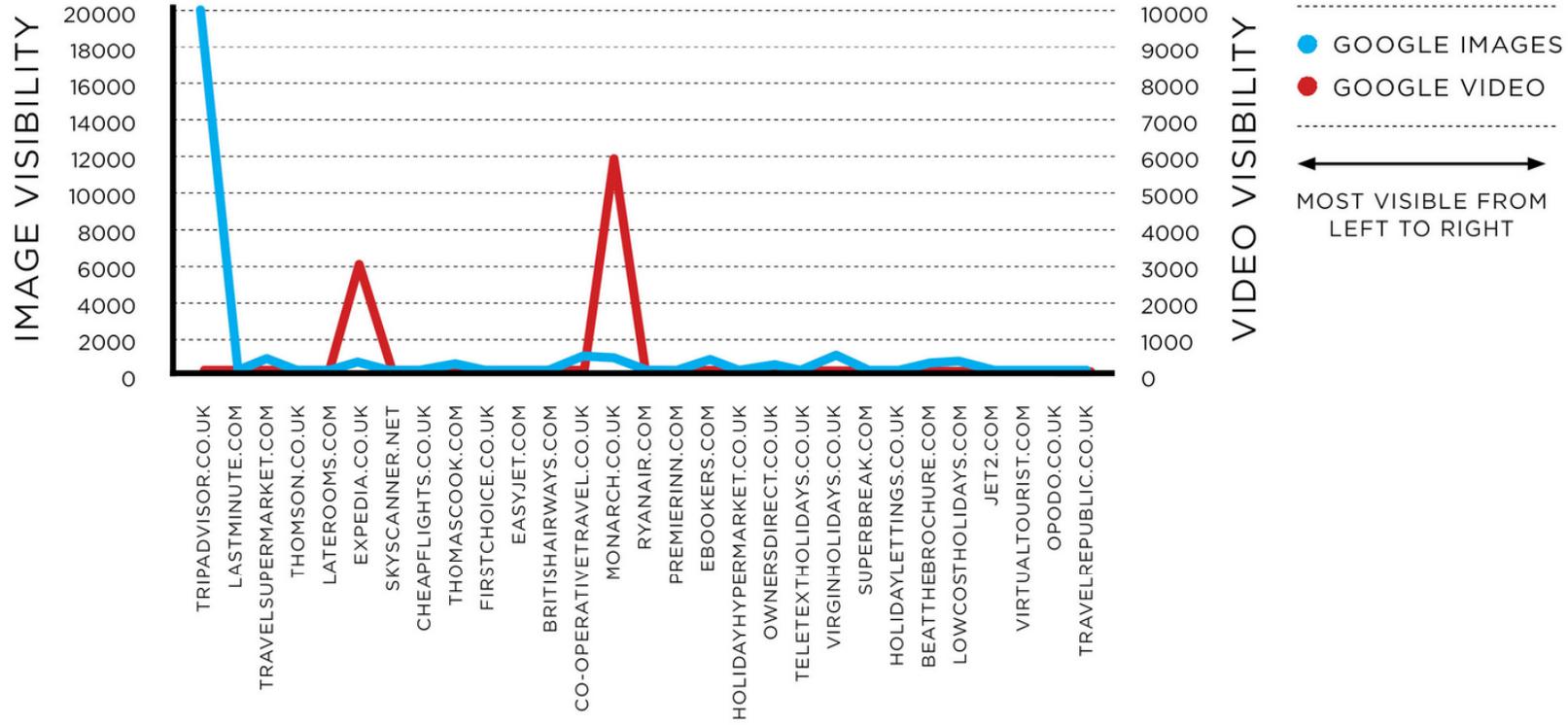


iana's Photo

Oyster's Photo

* www.oyster.com

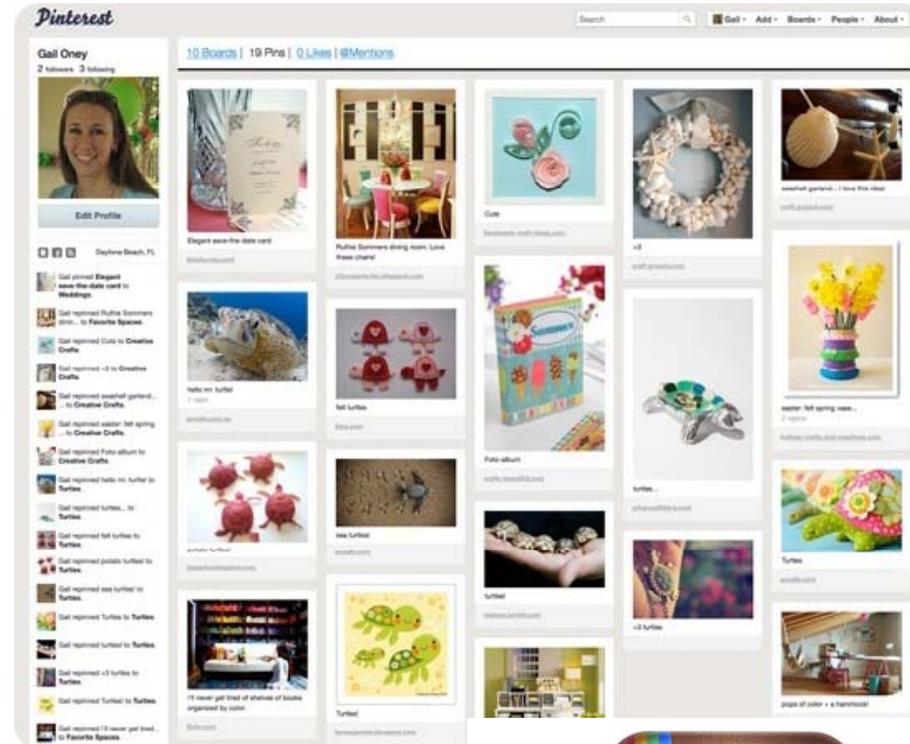
La forza di TripAdvisor





Il video deve formare, informare, intrattenere.

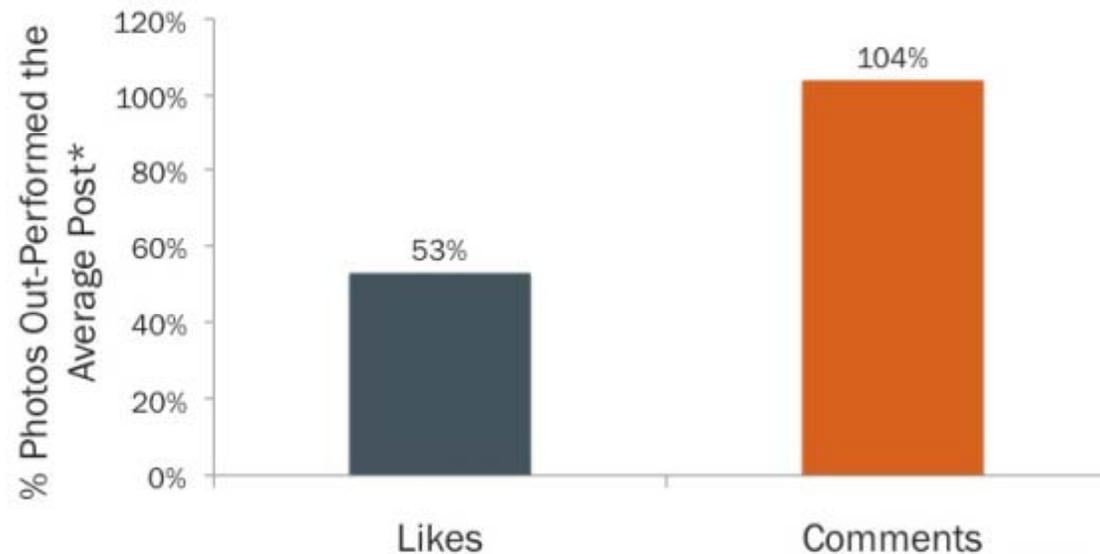
You Tube
Broadcast Yourself™



Instagram

Il potere delle immagini

Facebook Photos Generate Higher Engagement Than the Average Post



HubSpot Study of 1,545 B2B and B2C Companies
in October, 2012



* Average post includes performance of link, text, and photo posts.

...ma ricordatevi dei link!



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

La Newsletter



Camera di Commercio
Cuneo

❖ regalare un prodotto informativo

❖ realizzare un concorso e chiedere di partecipare lasciando la mail.

❖ call to action sulla pagina "offerte":



NEWSLETTER

Iscriviti adesso alla nostra newsletter e ricevi **uno sconto esclusivo da utilizzare subito** per la tua prenotazione!

E-mail

Codice Sicurezza:



INVIA

HOTEL BOLOGNA
il magico albergo dell'Orso Bo

numero verde 800 91 52 00

SUITE DELLE FAVOLE LA VETRINA DELLE OCCASIONI

Booking on line
Benvenuti
Quality All-inclusive
Un Hotel per bambini
Le novità dell'estate
Listino prezzi
Come prenotare
Richiedi il catalogo
Il tuo catalogo in pdf
Reception on line
Segnala ad un amico
Domande e risposte
Fotogallery
Concorso fotografico
I link amici

New 2010, Family Suite!

Concorso Fotografico "Bambini al mare!"
VINCI UNA VACANZA AL BOLOGNA!
Se ancora non ti conosci e non sai mai stato all'Hotel Bolog...
partecipa al nostro concorso fotografico "BAMBINI AL MARE" per
foto più votata c'è in palio un soggiorno gratuito all'Hotel Bolog...

Il Concorso Fotografico "Bambini al mare"
è scaduto il 31 Agosto.
Guarda le [classifica](#) del concorso fotografico!

Hotel Pineta
Wellness Hotel & SPA

Deutsch English Français Italiano

News Proposte vacanze Wellness & SPA Hotel Gastronomia Tariffe Attività Marmelada Info Video

Concorso Fotografico

SEGUICI

f t NEWSLETTER

Eventi
Offerte

Iscriviti alla nostra newsletter

Iscrivimi

La foto delle tue vacanze

Diventa protagonista delle tue vacanze partecipando al concorso fotografico Vacanze in foto. Attraverso i tuoi scatti potrai immortalare il tuo soggiorno tra le Dolomiti e vedere pubblicare le tue istantanee. Le più belle verranno premiate e troveranno spazio nel sito dell'hotel.

CONCORSO fotografico HOTEL PINETA - Marmelada Val Pettorina - Dolomiti Bellunesi

powered by Dolomiti Stars

Transfer for everybody!!!
powered by Dolomiti Stars
Venice and Treviso airports

Scarga il bando e invia le tue foto!!!
Concorso fotografico 2011 in versione pdf

HOTEL

Comunicare con la posta elettronica

- non inviare e-mail a chi non lo ha chiesto
- non inviare e-mail con contenuti diversi da quelli richiesti
- non rendete complicato il sistema di cancellazione
- non inviare offerte generiche
- non inviare più e-mail del dovuto
- non inviare e-mail non decifrabili da smartphone o cellulare
- non inviare e-mail con link e immagini non funzionanti

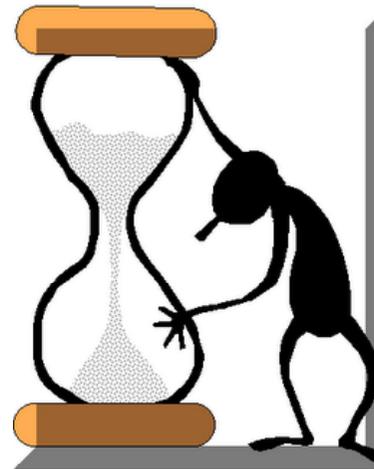
netiquette:)

Comunicare con la posta elettronica: l'oggetto

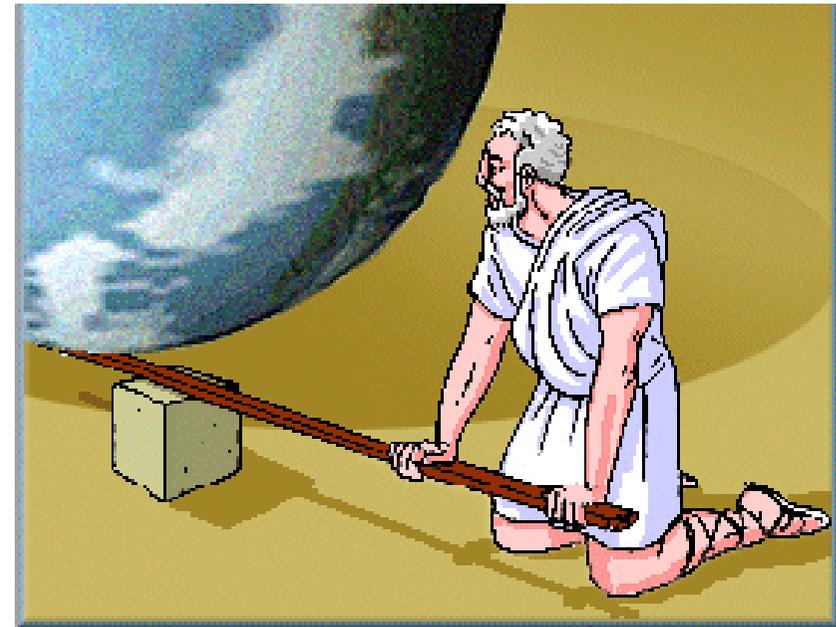
Si dice che l'utente, per decidere se aprire o meno un'e-mail, impiega circa 3 secondi e che per convincerlo a leggerla abbiamo a disposizione 40 lettere.

Punti fondamentali:

- siate sempre ben riconoscibili
- inserite il nome della persona a cui vi rivolgete
- evidenziate sempre il benefit/vantaggio
- evitate un oggetto piatto e banale



- urgenza
- curiosità
- emozioni positive
- dichiarazione eccessiva
- valore concreto



- ❖ A livello globale ci sono 1,3 miliardi di iscritti alla banda larga mobile. Trai Paesi più connessi al mondo ci sono America, Giappone, Cina, Sud Corea, e al quinto posto l'Italia con ben 44 milioni di iscritti;
- ❖ su circa 61 milioni di abitanti (fonte Google), già nel dicembre 2011, 9,7 milioni di Italiani erano dotati di smartphone per accedere a Internet, un numero in rapidissima espansione;
- ❖ tra i consumatori travel, l'intento di acquisto proviene cinque volte di più da una pubblicità su mobile che da una su computer;
- ❖ a luglio 2011, in Italia le ricerche effettuate da mobile sono aumentate del 224% rispetto al 2010 (Google);
- ❖ circa 1,2 milioni di turisti in Italia cercano informazioni sul territorio attraverso gli smartphone (2010, ONT).



Home page

Rapporti standard

Rapporti personalizzati

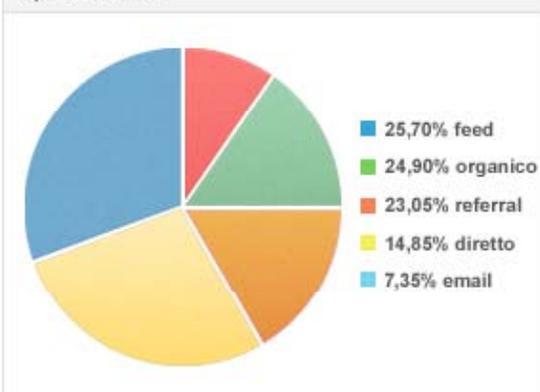


Dashboard personale

Visite giornaliere



Tipi di traffico



Tempo sul sito per Paese

Paese/zona	Visite	Tempo medio sul sito
Stati Uniti	67.445	00:01:54
Regno Unito	18.948	00:01:37
India	8.882	00:00:58
Canada	6.371	00:01:02
Germania	5.845	00:00:32
Francia	5.243	00:00:38

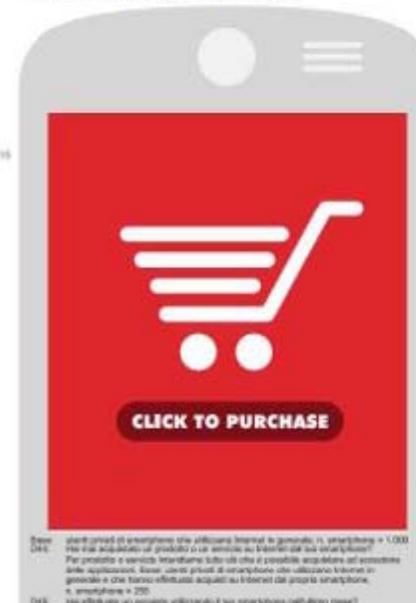
Gli smartphone pervadono la nostra vita di tutti i giorni



Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale. n. smartphone = 1.000
D23: Quali delle seguenti attività esegui con il tuo smartphone? Indica se lo fai mai.

Informazioni riservate e di proprietà di Google

Gli smartphone sono un canale di acquisto in forte crescita



25%

degli utenti di smartphone ha acquistato un prodotto o un servizio sul proprio smartphone

63%

di questi acquirenti da smartphone ha effettuato un acquisto nell'ultimo mese

Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale. n. smartphone = 1.000
D44: Hai mai acquistato un prodotto o un servizio su Internet dal tuo smartphone? Per prodotto e servizio intendiamo tutto ciò che è possibile acquistare ed installare sulle apparecchiature. Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale e che hanno effettuato acquisti su Internet dal proprio smartphone. n. smartphone = 292
D45: Hai effettuato un acquisto utilizzando il tuo smartphone nell'ultimo mese?

Informazioni riservate e di proprietà di Google

Gli smartphone sono utilizzati ovunque



Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale, n. smartphone = 1.000
 D16: In che luogo utilizzi il tuo smartphone? Seleziona prima in quali luoghi lo utilizzi, anche se solo raramente.

Informazioni riservate e di proprietà di Google 9

Chi cerca informazioni a livello locale è propenso ad intraprendere azioni



Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale e che cercano informazioni almeno



So

Social

Engagement

Tips | Share

Lo

Local

Findability

Store Locator | Deals

Mo

Mobile

Mobility

GPS located | Action



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Un sito tutto social



Camera di Commercio
Cuneo

Hotel Royal Paestum

ATTIMI DI UN AMORE.

il nostro blog amateller sul wedding
la fotografia degli ambienti
seguici su facebook
la galleria fotografica su flickr
i video/spot su you tube
le 1500 immagini su pinterest
la nostra wedding boutique a
paestum
i nostri menu illustrati da kalman

eventi@royalpaestum.it
T 0828851525 F 0828851449
via F. Gregorio, 40
Capaccio Paestum (SA)

un sito social per conoscerci.

Mi piace 17mila Invia

★ ★ ★ ★



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio
Cuneo

un sito social per conoscerci.



ATTIMI DI UN AMORE.

il nostro blog amatelier sul wedding
la fotografia degli ambienti
seguici su facebook

la galleria fotografica su flickr
i video/spot su you tube
le 1 500 immagini su pinterest
la nostra wedding boutique a
paestum

i nostri menu illustrati da kalman

eventi@royalpaestum.it

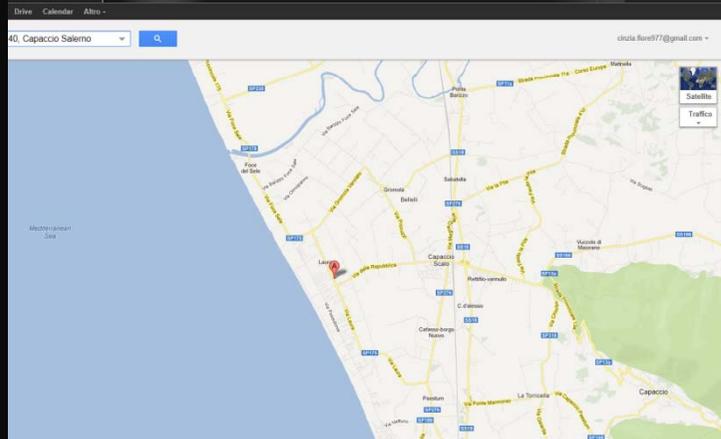
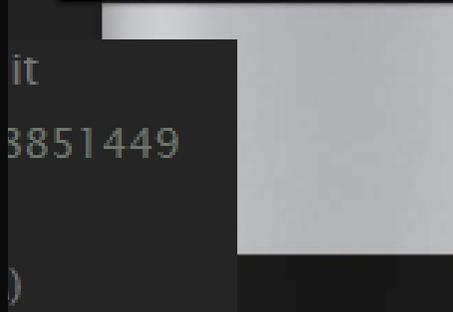
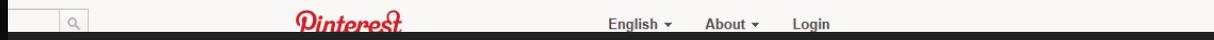
T 0828851525 F 0828851449

via F. Gregorio, 40

Capaccio Paestum (SA)

un sito social per conoscerci.

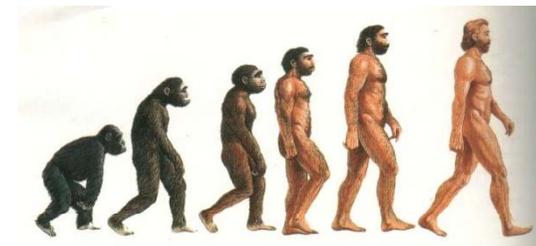
Mi piace 17mila Invia



- Siamo nell'era della comunicazione orizzontale (**web 2.0**).
- Il passaparola diventa la nuova pubblicità e i clienti credono più agli estranei che alle imprese.
- ▶ **valori** → **marketing 3.0**

Keywords:

- ❖ **responsabilità sociale di impresa**
- ❖ **sostenibilità**
- ❖ **integrazione con il territorio**
- ❖ **specializzazione**





Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio
Cuneo

Grazie per l'attenzione

c.fiore@isnart.it

www.isnart.it