

Il consolidamento e l'incremento della qualità nei servizi sono ormai le esigenze fondamentali delle destinazioni e delle aziende turistiche. La crescente concorrenza, a livello internazionale, tra località turistiche, il diverso andamento della domanda e la richiesta di offerte e prodotti specifici hanno fatto emergere la necessità di un elevato standard dei servizi nonché di una crescita continua e globale della loro qualità nelle singole aziende, nelle località e nelle destinazioni turistiche.

L'obiettivo di questo Congresso Internazionale dal tema „Il management della qualità nel turismo: nuove sfide per l'orientamento, la fidelizzazione e la soddisfazione del cliente”, se da una parte, è riconducibile alle nuove condizioni generali, dall'altra, basandosi su esempi concreti derivanti dall'esperienza, si rifà ai problemi e alle prospettive di un management orientato alla qualità nell'ambito delle aziende e delle destinazioni turistiche.

Il retroscena che ha dato l'input all'organizzazione di questo congresso è uno studio effettuato da ICRET su incarico di ARGE ALP (International Center for Research and Education in Tourism). L'obiettivo del progetto era l'accrescimento della soddisfazione del cliente in località e destinazioni selezionate in tutti i paesi dell'ARGE ALP, come base fondamentale per lo sviluppo di una metodologia di rilevamento della qualità applicabile a tutte le località, le destinazioni e le aziende di servizi nell'area dell'ARGE ALP. Tale studio sarà presentato nella fase introduttiva del congresso e fungerà da base di discussione nell'ambito del congresso stesso, insieme a relazioni di esperti teorici e pratici, con l'obiettivo di concretizzare gli sforzi in direzione di un management della qualità nel turismo alpino così come di delineare nuove opportunità prendendo in particolare considerazione il controllo della soddisfazione del cliente.



Assistenza scientifica
del congresso: ICRET
(International Center for
Research and Education
in Tourism)

Congresso internazionale
della Comunità di Lavoro Regioni Alpine (ARGE ALP)

Il management della qualità nel turismo:

nuove sfide per l'orientamento,
la fidelizzazione e
la soddisfazione del cliente.

Bolzano - EURAC Convention Center

25 | 26 Marzo 2004



<http://convention.eurac.edu>

EURAC
convention center



25|03|04

Giovedì

- ore 10.00 -10.30 Saluti**
Dott. Werner Frick
 Assessore Provinciale e presidente della Commissione „Economia e lavoro“ di ARGE ALP, I
Dott. Thomas Widmann
 Assessore Provinciale per il Turismo della Provincia Autonoma di Bolzano - Alto-Adige, I
- ore 10.30 -11.00 Nuove sfide per il management della qualità nel turismo alpino**
Dott. Manfred Kohl
 Kohl & Partner, Villach, A
PAUSA
- ore 11.30 -12.00 Il management della qualità nell'ambito della certificazione e del marchio di qualità. Le esperienze di PostAuto Svizzera**
Simon Koller, economo aziendale HWV
 Direttore Management Services, PostAuto Svizzera
- ore 12.00 -12.45 L'incremento e la rilevazione della qualità nel turismo alpino con particolare attenzione alla soddisfazione del cliente: una ricerca empirica nei paesi dell'ARGE ALP**
Prof. Harald Pechlaner,
Mag. Dagmar Abfalter,
Prof. Matthias Fuchs,
 International Center for Research and Education in Tourism (ICRET)
PAUSA PRANZO

[Pomeriggio Workshop paralleli]

- ore 14.30 -17.30 WORKSHOP PARALLELO 1**
Il management della qualità nelle destinazioni turistiche: nuove funzioni dell'organizzazione turistica
- La soddisfazione dei membri delle organizzazioni turistiche: il management della qualità prendendo come esempio l'area turistica della Valle Isarco**
Peter Righi
 Consorzio Turistico Valle Isarco, I
Mag. Frieda Raich
 Accademia Europea Bolzano, I
- La qualità come fattore di motivazione nelle località turistiche. Gli esempi Q Plus Kleinwalsertal e Lana Quality**
Dott. Lois Kronbichler
 Kohl & Partner, Alto Adige, I

26|03|04

Venerdì

- ore 9.00 -9.30 Un programma di qualità per il turismo svizzero: prospettive di un concetto globale**
Prof. Hansruedi Müller
 Istituto di ricerca sul tempo libero ed il turismo, Università di Berna, CH
- ore 9.30 -10.00 Il management della qualità e del marchio: nuove sfide in Alto Adige**
Dott. Christoph Engl
 Alto Adige Marketing, Bolzano, I
- ore 10.00 -10.30 La qualità dal punto di vista del finanziatore**
Dott. Andreas Deuber
 Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit, Zurigo, CH
PAUSA
- ore 11.00 -11.30 Il management della qualità: il nuovo ruolo dell'economia politica**
Prof. Paul Tschurtschenthaler
 Università di Innsbruck, A
- ore 11.30 -12.00 Nuove sfide per il management della qualità nelle destinazioni turistiche: spunti dal Trentino**
Dott. Maurizio Rossini
 Trentino S.p.A.
- ore 12.00 -12.30 „Alpine Wellness International“: sulla via verso un modello di qualità**
Mag. Bernhard Jochum
 Alpine Wellness International
- ore 12.30 -13.00 Riepilogo del convegno**
Dott. Florian Zerzer
 Commissione „Economia e lavoro“, ARGE ALP, I
- ore 14.30 -17.30 WORKSHOP PARALLELO 2**
Il management della qualità nei servizi turistici
- Qualimeter: presentazione di uno strumento di benchmarking per le aziende turistiche, prendendo come esempio l'griturismo“ in Tirolo**
Dott.ssa Barbara Ellenhuber
 Istituto per la Soddisfazione del Cliente, Innsbruck, A
Klaus Loukota
 Agriturismo in Tirolo, Innsbruck, A
- Implementazione dei sistemi di qualità tra teoria e pratica: il caso Sântis Schwebbahn AG**
Dott. Pietro Beritelli
 Università di S. Gallo, CH
Bruno Vattioni
 Sântis Schwebbahn, CH
- „Kinderland Bayern“: dallo sviluppo del prodotto al marchio**
Dott. Martin Spantig
 Bayern Tourismus Marketing GmbH, Monaco, D
PAUSA
- Nuove sfide per il management della qualità nelle destinazioni turistiche: riepilogo dei risultati**
Moderatore: Mag. Susanne Duschek
 Tirol Werbung, Innsbruck, A
- ore 17.30 -18.00 Presentazione al plenum dei risultati degli workshop**
Mag. Susanne Duschek
Prof. Harald Pechlaner

- ore 9.00 -9.30 Un programma di qualità per il turismo svizzero: prospettive di un concetto globale**
Prof. Hansruedi Müller
 Istituto di ricerca sul tempo libero ed il turismo, Università di Berna, CH
- ore 9.30 -10.00 Il management della qualità e del marchio: nuove sfide in Alto Adige**
Dott. Christoph Engl
 Alto Adige Marketing, Bolzano, I
- ore 10.00 -10.30 La qualità dal punto di vista del finanziatore**
Dott. Andreas Deuber
 Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit, Zurigo, CH
PAUSA
- ore 11.00 -11.30 Il management della qualità: il nuovo ruolo dell'economia politica**
Prof. Paul Tschurtschenthaler
 Università di Innsbruck, A
- ore 11.30 -12.00 Nuove sfide per il management della qualità nelle destinazioni turistiche: spunti dal Trentino**
Dott. Maurizio Rossini
 Trentino S.p.A.
- ore 12.00 -12.30 „Alpine Wellness International“: sulla via verso un modello di qualità**
Mag. Bernhard Jochum
 Alpine Wellness International
- ore 12.30 -13.00 Riepilogo del convegno**
Dott. Florian Zerzer
 Commissione „Economia e lavoro“, ARGE ALP, I