



ISNART

FAR RIPARTIRE  
IL TURISMO,  
DA PROTAGONISTA



Unioncamere  
Toscana

Ciclo di webinar luglio 2020



*in collaborazione con Camere di commercio di Arezzo-Siena, Lucca, Maremma, Massa Carrara, Pisa, Pistoia, Prato*

# COME USARE L'ACCESSIBILITÀ PER GARANTIRE L'ACCOGLIENZA PER TUTTI E CONQUISTARE NUOVE QUOTE DI MERCATO

**Villageforall.net**

**Projectforall.net**

**r.vitali@V4A.it**

© Villageforal

A che punto siamo oggi?

Cosa offre il mercato a questi clienti?

Questa è la Guest Experience che offre oggi il mercato



© Villageforal

Questa è la Guest Experience che offre oggi il mercato



Questa è la Guest Experience che offre oggi il mercato



© Villageforal

Scusi... scusi... ma poi perché devo sempre scusarmi io?!



# Nuovi Scenari

**Ripartire dall'Accoglienza**

**Parliamo di Ospitalità**

**Accessibile**



# 1° Paradigma

**Dai  
Vincoli  
Alle  
Opportunità**

# Ciclo della vita umana



## I numeri

- Nel 2019 il 18% della popolazione mondiale ha più di 65 anni (701,5 Milioni)
- 676 milioni di bambini hanno meno di 4 anni
- Nel 2030 il 15% della popolazione avrà più di 65 anni
- Sono 1 miliardo le persone con disabilità (di qualsiasi categoria di appartenenza)
- Persone con disabilità temporanea
- Persone con disabilità invisibili

CIECHI E IPOVEDENTI



PERSONE CON REGIMI ALIMENTARI SPECIALI



SORDI E IPOUDENTI



SENIORES



DISABILI MOTORI



FAMIGLIE CON BAMBINI PICCOLI



€ € € € € € € € € € € € € € € €

**127 milioni di persone in Europa**

**10 milioni di persone in Italia**

**+142 miliardi di € (PIL Turistico Potenziale)**

**+3.4 milioni di posti di lavoro**

**Ogni € speso in pernottamento + 0,80 di ricaduta sulla Destinazione**





# 2° Paradigma

**Dalle  
Disabilità  
Ai  
Bisogni**



# 3° Paradigma

dalle  
Barriere  
Architettoniche  
alla  
Accessibilità  
Trasparente



# 4° Paradigma

**Passare dalla  
inconsapevolezza  
della camera  
accessibile alla  
Destination4All**



**Per il Turismo Accessibile  
serve un approccio  
BUSINESS**

# Per il Turismo Accessibile serve un approccio BUSINESS



## Formazione

- ▶ SI DICE DISABILI O DIVERSAMENTE ABILI?
- ▶ PARLO CON L'ACCOMPAGNATORE O CON LA PERSONA CIECA?
- ▶ HO UNA CAMERA CON WC SPECIALE PER DISABILI, POSSO VENDERLA A CHIUNQUE?

Queste sono solo alcune delle domande la cui risposta sbagliata, può cambiare in un attimo la relazione con il nostro Ospite e trasformarsi in una recensione pessima che affosserà il punteggio della tua struttura.

## Per il Turismo Accessibile serve un approccio BUSINESS



### Le persone disabili che fanno turismo sono Turisti

Rivolgersi sempre all'Ospite che ha fatto la domanda ed evitare di parlare con l'accompagnatore o amico o familiare

NO alle dichiarazioni di accessibilità SI alle informazioni oggettive (misure, larghezze, dimensioni, dotazioni, ecc..)

Non si chiede mai la disabilità ma quali sono le esigenze a cui la vostra struttura ricettiva, e la vostra organizzazione deve saper rispondere

Sono Consumatori



**3° Paradigma**

**Esempi pratici**

**Accessibilità Trasparente**



## Accessibilità Trasparente

Significa superare lo specialismo della accessibilità per disabili con l'approccio dello Universal Design

La cattiva progettazione avviene perché la gente non pensa



**Bisogna progettare per un fruitore ignoto**

Arch. Achille Castiglioni





Costa Rica  
RESIDENCE



projectoraii.net



Costa Rica  
BIBIONE



projectoraii.net



Costa Rica  
BIBIONE

V4A  
village for all

projectorai.net



Costa Rica  
BIBIONE



projectoraii.net



Costa Rica  
RIBIONE



projectoraii.net





Costa Rica  
BIBIONE



projectorall.net





Costa Rica  
VISIONE



projectoraii.net





**Cosa vale il  
Turismo Accessibile?**

# 1° Case History



## Ermitage Bel Air - Medical Hotel Abano Terme

### Confronto Analitico tra la Reddività della migliore Suite Tradizionale con la migliore Suite Alta Accessibilità

Dati Stagione 2018 Apertura 03 Marzo 2018 Chiusura 13/01/2019

Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Camera Occupata	Nr medio Occupanti	Media Notti Vendute
5	suite doppia	Tradiz.	45855	204 notti su 316	1,6	326,4
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	200 notti su 316	1,7	340
Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Rev Per Camera	Rev per Pax	Permanenza Media GG
5	suite doppia	Tradiz.	45855	229,28	140,49	7,5
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	319,11	188,65	10,5
Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Rev Accomodation	Rev F&B	Rev Serv Extra
5	suite doppia	Tradiz.	45855	19851	9551	16451
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	27902	10427	25813
Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Rev Accomodation	Rev F&B	Rev Serv Extra
5	suite doppia	Tradiz.	45855	43%	21%	36%
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	44%	16%	40%
Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Rev Per Camera	Rev per Pax	Permanenza Media GG
5	suite doppia	Tradiz.	45855	229,275	140,49	7,5
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	319,1144279	188,65	10,5
<b>Differenze Nominali</b>			<b>18287</b>	<b>89,84</b>	<b>48,17</b>	<b>3</b>
<b>Differenze %</b>			<b>29%</b>	<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>29%</b>

I dati statistici dimostrano che qualunque sia il parametro scelto la camera ad alta accessibilità è sempre più performante del 30% circa!

## E prima di ristrutturare la 221? Confrontiamo la 221 con se stessa prima e dopo

Dati Stagione 2018 contro 2015

Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Camera Occupata	Nr medio Occupanti	Media Notti Vendute
221	suite doppia	Tradiz.	45688	172 notti su 316	1,4	240,8
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	200 notti su 316	1,7	340
Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Rev Per Camera	Rev per Pax	Permanenza Media GG
221	suite doppia	Tradiz.	45688	265,63	189,73	6,5
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	320,71	188,65	10,5
Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Rev Accomodation	Rev F&B	Rev Serv Extra
221	suite doppia	Tradiz.	45688	17930	8679	19078
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	27902	10427	25813
Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Rev Accomodation	Rev F&B	Rev Serv Extra
221	suite doppia	Tradiz.	45688	39%	19%	42%
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	44%	16%	40%
Camera	Tipologia	Accessibilità	Total Rev 2018 Euro	Rev Per Camera	Rev per Pax	Permanenza Media GG
221	suite doppia	Tradiz.	45688	265,63	189,73	6,5
221	siute doppia	Univ. Des.	64142	320,71	188,65	10,5
Differenze Nominali			18454	55,08	-1,08	4
Differenze %			29%	17%	-1%	38%

L'analisi della camera con se stessa prima e dopo la ristrutturazione conferma un miglioramento dei ricavi totali pari al 30%. Solo il dato dei ricavi per pax per notte non vede un miglioramento ma ciò è ampiamente compensato una migliore coccupazione della camera sia in termini di notti vendute che di media del numero degli occupanti

**N.B. 1** Sia nel confronto con se stessa che nel confronto con la miglior camera di pari categoria

La camera 221 mostra un ricavi annui nominali pari ad oltre 18,000 Euro in più.

**N.B. 2** Il costo della ristrutturazione completa della camera 221 è stato pari ad Euro 30,000.

**Conclusione:** Secondo la nostra esperienza nessun altro investimento alberghiero ha un ritorno tanto rapido quanto la riconversione alla alta accessibilità. Qualunque rinnovamento di qualunque camera di qualunque albergo dovrebbe avvenire con questa consapevolezza

L'alternativa è semplicemente lasciare i soldi sul tavolo.

# 2° Case History

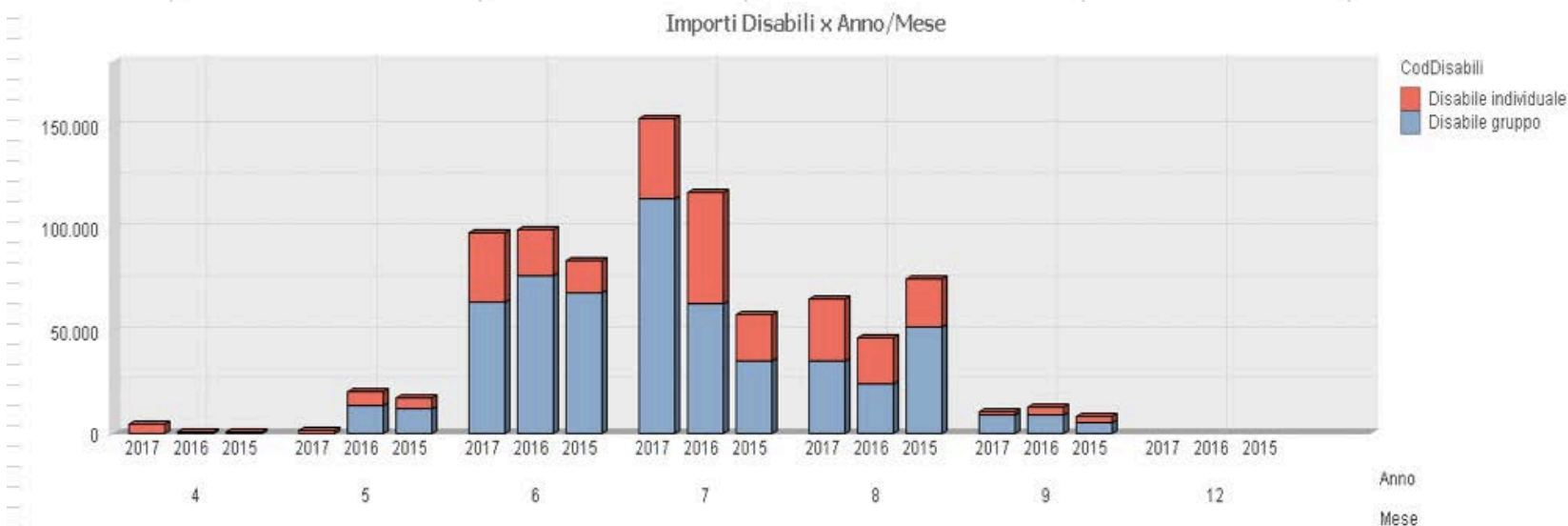
FATTURATO 2017 / 2016 / 2015 SU SOGGIORNI IN STRUTTURE ACCESSIBILI

ANNI DI ESERCIZIO	2017	2017	2016	2016	2015	2016/2015
	<b>Tot. Lordo</b>	<b>Scos.%</b>	<b>Tot. Lordo</b>	<b>Scos.%</b>	<b>Tot. Lordo</b>	
Disabile gruppo	€ 222.122,00	19,23%	€ 186.302,92	6,79%	€ 174.451,60	€ 11.851,32
Disabile individuale	€ 111.826,00	1,31%	€ 110.966,21	58,07%	€ 70.198,88	€ 40.767,33
<b>Totale</b>	<b>€ 333.948,00</b>	<b>12,56%</b>	<b>€ 297.269,13</b>	<b>18,59%</b>	<b>€ 244.650,48</b>	<b>€ 52.618,65</b>

ANNI DI ESERCIZIO		2017	2017	2016	2016	2015	2015
PROVENIENZA	Tipologia Cliente	Imp. Lordo	NR Notti VENDUTE	Imp. Lordo	NR Notti VENDUTE	Imp. Lordo	NR Notti VENDUTE
ESTERO	Disabile gruppo	€ 11.740,00	161	€ 25.802,72	429	€ 21.981,60	340
ESTERO	Disabile individuale	€ 27.202,90	684	€ 27.343,21	469	€ 10.658,88	210
<b>Totale</b>		<b>€ 38.942,90</b>	<b>845</b>	<b>€ 53.145,93</b>	<b>898</b>	<b>€ 32.640,48</b>	<b>550</b>
ITALIA	Disabile gruppo	€ 210.382,00	2828	€ 160.500,20	2.217	€ 152.470,00	1.957
ITALIA	Disabile individuale	€ 84.623,10	1619	€ 83.623,00	1.425	€ 59.540,00	1.087
<b>Totale</b>		<b>€ 295.005,10</b>	<b>4447</b>	<b>€ 244.123,20</b>	<b>3.642</b>	<b>€ 212.010,00</b>	<b>3.044</b>
<b>TOTALE GLOBALE</b>		<b>€ 333.948,00</b>	<b>5292</b>	<b>€ 297.269,13</b>	<b>4540</b>	<b>€ 244.650,48</b>	<b>3594</b>



© Villageforal



**CONFRONTO FATTURATO SOGGIORNI IN CASA MOBILE - ORDINI LEGATI ALLA DISABILITA' - Solo pernottamento -**

ANNI DI ESERCIZIO		2019	2018
Provenienza	Tipologia Cliente	Imp. Lordo	Imp. Lordo
ESTERO	Disabile gruppo	€ 24.405,50	€ 11.156,16
ESTERO	Disabile individuale	€ 32.338,08	€ 23.004,77
<b>Totale ESTERO</b>		<b>€ 56.743,58</b>	<b>€ 34.160,93</b>
ITALIA		€ 5.140,00	€ 4.662,00
ITALIA	Disabile gruppo	€ 88.493,43	€ 96.256,00
ITALIA	Disabile individuale	€ 94.316,40	€ 90.216,45
<b>Totale ITALIA</b>		<b>€ 187.949,83</b>	<b>€ 191.134,45</b>
<b>TOTALE PERNOTTAMENTO</b>		<b>€ 244.693,41</b>	<b>€ 225.295,38</b>

2019 – 12% fatturato

**CONFRONTO FATTURATO SOGGIORNI IN CASA MOBILE - ORDINI LEGATI ALLA DISABILITA' - Solo pensione -**

ANNI DI ESERCIZIO		2019	2018
Provenienza	Tipologia Cliente	Imp. Lordo	Imp. Lordo
ESTERO	Disabile gruppo	€ 14.510,00	€ 350,00
ESTERO	Disabile individuale	€ 1.210,00	€ -
<b>Totale ESTERO</b>		<b>€ 15.720,00</b>	<b>€ 350,00</b>
ITALIA		€ 11.198,00	€ 20.315,00
ITALIA	Disabile gruppo	€ 58.669,00	€ 53.773,00
ITALIA	Disabile individuale	€ 6.914,50	€ 1.295,60
<b>Totale ITALIA</b>		<b>€ 76.781,50</b>	<b>€ 75.383,60</b>
<b>TOTALE Formule Hotel</b>		<b>€ 92.501,50</b>	<b>€ 75.733,60</b>
<b>TOTALE</b>		<b>€ 337.194,91</b>	<b>€ 301.028,98</b>



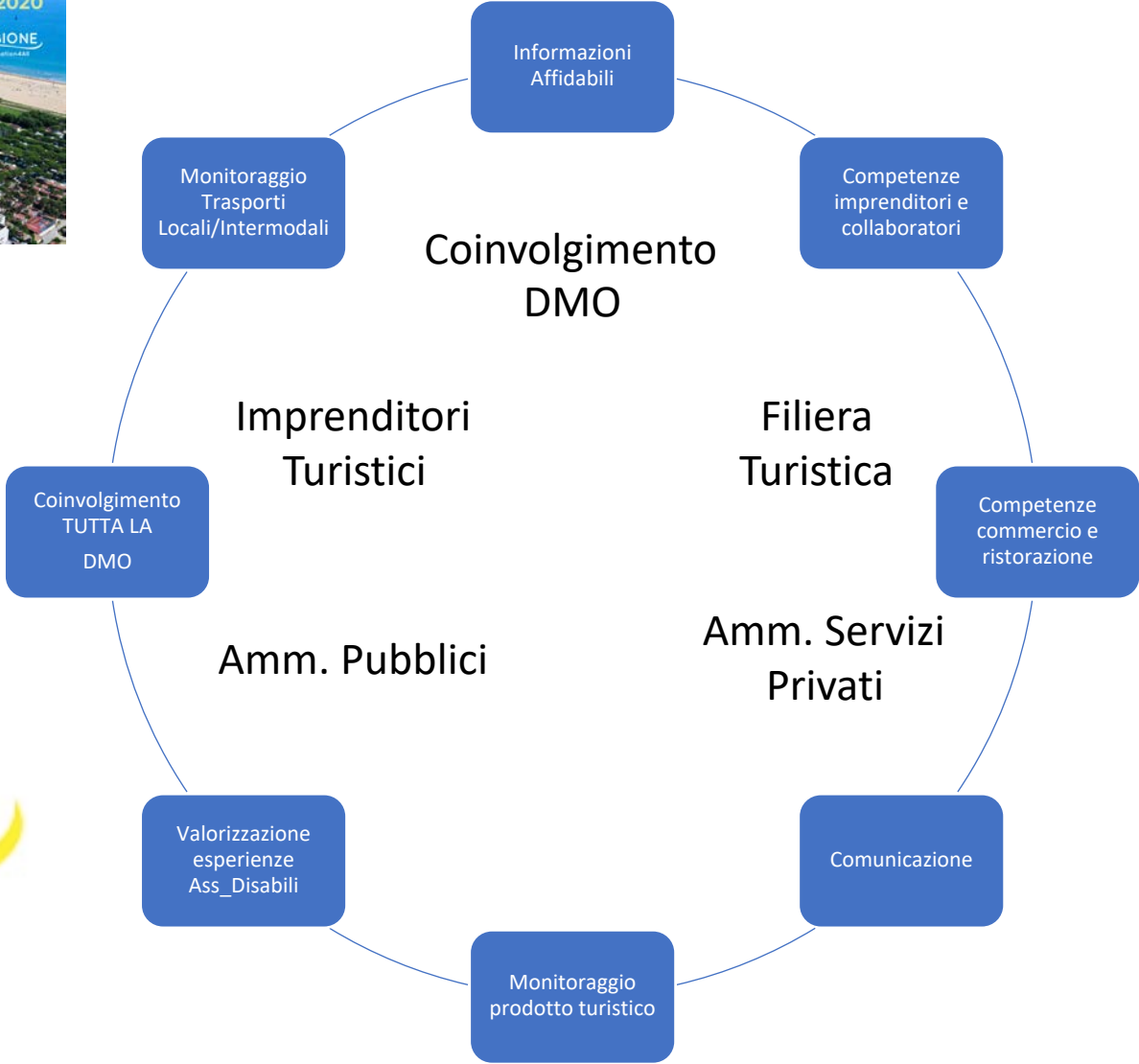


# 4° Paradigma

Passare dalla  
inconsapevolezza  
della camera  
accessibile alla  
Destination4All



# Un progetto straordinario!







# Accessible Tourism Research

The blog seeks to present a brief history of accessible tourism through reviewing key documents and research as it is published. Central to the examination of the history of the field and contemporary understanding that accessible tourism is complex, multilayered and involves stakeholders from the government and the third sectors. Solutions need to be developed through collaboration and under stakeholder perspectives.



All abilities trek to the summit of Mount Kosciuszko - Australia's highest peak - © Jennifer Johnson 2008

Showing posts sorted by relevance for query bibione. Sort by date Show all posts

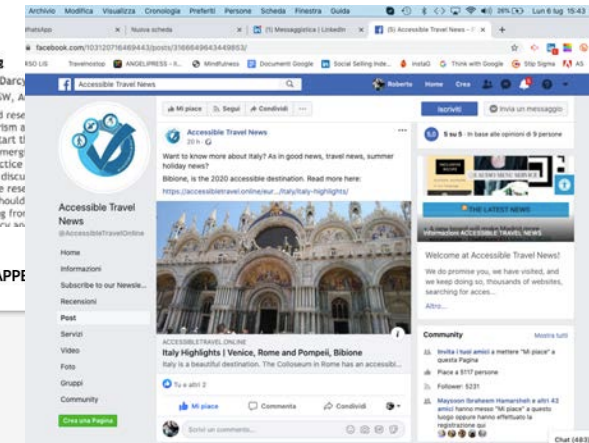
Monday, July 15, 2019

## Adriatic to become first seaside destination in Italy to become accessible for all

Reprinted in English with permission - <https://www.anmil.it/il-blog-luce-sui-fatti/intervista-alla-presidente-di-bibione-live-giuliana-basso-su-turismo-accessibile/>



SCOPRI L'ITALIA IDEE DI VIAGGIO NOTIZIE VIDEO INFO MAPPE



## BIBIONE, LA VACANZA PERFETTA È ACCESSIBILE

"Dove vive bene una persona con disabilità, viviamo meglio tutti": le parole di Vincenzo Zuccano, pronunciate al primo G20 delle Spiagge Italiane, sono state raccolte da Bibione (Venezia), tra le prime spiagge in Italia per numero di presenze, prima ad avere bandito il fumo e ora candidata a essere prima destinazione turistica accessibile d'Italia.

"Accoglienti e accessibili" è un obiettivo assolutamente raggiungibile con l'auspicio che la conoscenza sia protagonista nei progetti di sviluppo delle mete turistiche e non solo.

Scarica la guida a questo link <https://documentcloud.adobe.com>



## e premiata come prima destinazioneibile d'Italia

aggiudicato il Village for all Award 2019 nella categoria "Destination4All"



# Un progetto straordinario!

© Villageforal



RAVENNA PER TUTTI: UNA SFIDA!



# DESTINATION4ALL

STESSO LUOGO, STESSO PREZZO, PIÙ TURISTI!

Un **marchio** che identifica le **Destinazioni Turistiche** che hanno a cuore l'**Ospitalità dei turisti con esigenze di accessibilità** utilizzando standard e metodologie di lavoro Internazionali.

Un **percorso di miglioramento** delle **Destinazioni Turistiche** che vogliono il **benessere** dei propri **cittadini** con esigenze di accessibilità.

Un **riconoscimento** per le **Destinazioni Turistiche** che vogliono **migliorare** la loro **visibilità sul mercato internazionale del turismo accessibile**, così da avere un ritorno economico ed una riconoscibilità dell'impegno sociale nel turismo sostenibile, responsabile e accessibile.

Uno **strumento di promozione** delle **Destinazioni Turistiche** sui **mercati internazionali** che oggi richiedono **turismo accessibile** e che non hanno in Italia punti di riferimento con informazioni certe, competenze qualificate e informazioni affidabili su cui basare la loro programmazione.

Un **passo importante** che avvicina le città agli **Obiettivi 2030 dell'ONU** in tema di **Città Inclusive** - Obiettivo 11.

PER MAGGIORI INFO • [direzione@villageforall.net](mailto:direzione@villageforall.net) • +39 338 8811312

Quale sarà  
la prossima  
Destinazione?



CHI PUÒ  
RICHIEDERE  
IL MARCHIO  
DESTINATION4ALL?

DMO  
ODG (Organismi di Gestione  
della Destinazione)  
Consorzi  
Associazioni di Categoria  
Comuni Italiani



# Concludendo

Ospitalità Accessibile  
significa

Stesso Luogo

Stesso Prezzo

Più Ospiti



## "New Normal" e Ospitalità Accessibile Covid-19 e Sanificazione

La necessità di garantire nuove procedure di sanificazione ed igiene nelle strutture turistico ricettive rischia di creare nuove barriere alla realizzazione di una Ospitalità Accessibile attenta ai bisogni delle persone con disabilità.

[https://bit.ly/COVID\\_19\\_V4A](https://bit.ly/COVID_19_V4A)



ISNART

FAR RIPARTIRE  
IL TURISMO,  
DA PROTAGONISTA



Unioncamere  
Toscana

Ciclo di webinar luglio 2020



*in collaborazione con Camere di commercio di Arezzo-Siena, Lucca, Maremma, Massa Carrara, Pisa, Pistoia, Prato*



**ROBERTO VITALI**

[r.vitali@villageforall.net](mailto:r.vitali@villageforall.net)

[Projectforall.net/Blog-4](https://Projectforall.net/Blog-4)

[Villageforall.net](https://Villageforall.net)

# Grazie