



BTO 2012

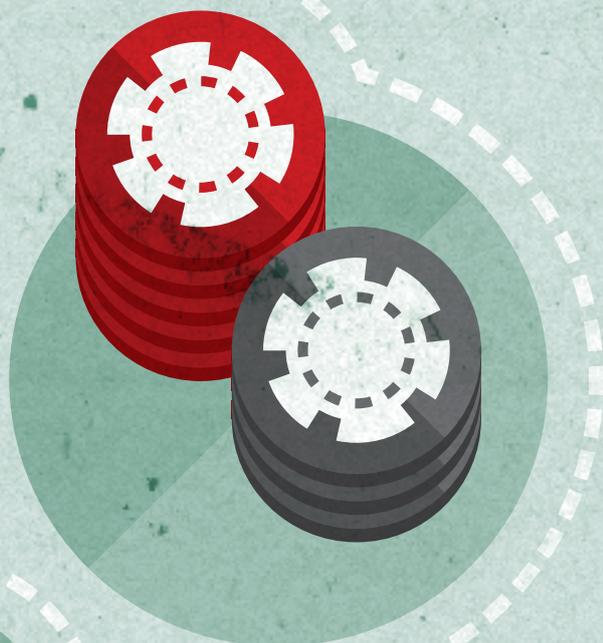
**BUY
TOURISM
ONLINE**

**29-30 NOVEMBRE
FORTEZZA DA BASSO
FIRENZE**

PROGRAMMA

VERSIONE 1.0

Sempre in aggiornamento



LEGENDA

Tutti gli argomenti più caldi di BTO 2012



SOCIAL MEDIA ROI – Riuscire Oltre l'Impresa



UNDER PROMISE
OVER DELIVER. E' PREMIANTE ?



LA SQUILIBRATA REPUTAZIONE



IL REVENUE IN GUANTI BIANCHI



QUESTA CASA NON E' UN ALBERGO!



IF YOU START ME UP...



OLTA: ODIO LE TARIFFE ALTE



LO STORYTRAVELLING COLLABORATIVO



LA CRISI NON È RISOLTA



IL TURISMO DEL FUTURO. FUTUREBRAND



LA PRENOTAZIONE È MOBILE



COSA VUOL DIRE DAVVERO 'INNOVAZIONE'



COUPONOMICS: L'ECONOMIA DEL
COUPON



PIOVE, MADONNA COME
PIOVE...GUARDA COME VIENE GIÙ!



CHI HA PAURA DI BIG G



COSÌ VICINO COSÌ LONTANO



CURA DIMAGRANTE PER BUDGET ONLINE



SPAGHETTI, POLLO,
INSALATINA...E
UNA TAZZINA DI CAFFÈ



ROOMKEY. RIPRENDIAMOCI LE CHIAVI!



SARÀ LA MUSICA CHE GIRA INTORNO



DAY ONE, GIOVEDÌ 29 NOVEMBRE

9.15

Main Hall di Fortezza da Basso, Opening Session

Con l'Assessore al Turismo di Regione Toscana Cristina Scaletti e il Presidente della Camera di Commercio di Firenze Vasco Galgani.

9.30

Main Hall, BTO – Buy Tourism Online 2012

La promessa di questa V Edizione descritta in una modalità unconventional, con veloci analisi di alcuni trend del Travel e dintorni, andamenti che troveremo sullo sfondo alla maggior parte dei lavori nelle Main e Hall Scientifiche delle due giornate di Fortezza da Basso. Con 10 minuti a presentazione, un'anteprima di tutto il programma di BTO – Buy Tourism Online 2012, un'utile bussola per non perdersi tra i numeri

Il punto dell'Online in Italia

Presentano:
Giancarlo Carniani, BTO Educational
Florence Kaci, PhoCusWright

Il punto su Mobile e Apps in Italia

Presentano:
Rodolfo Baggio, BTO Educational
Gina Baillie, EyeForTravel

Il punto sul Social Commerce in Italia

Presentano:
Robert Piattelli, BTO Educational
Gabriele Piccoli, Cornell University
Antonio Usai, Università di Sassari

Il punto sui Social Media in Italia

Presentano:
Roberta Milano, BTO Educational
Vincenzo Cosenza, Blogmeter

Il punto su Reputation in Italia

Presentano:
Francesco Tapinassi, Fondazione Sistema
Toscana
Wilma Vanni, ReviewPro

Il punto sui Brand-Paese

Presentano:
Nicola Bellini, BTO Educational
Susanna Bellandi, FutureBrand by McCann

10.45

Main Hall, La squilibrata reputazione



Ogni anno le recensioni assumono un'importanza sempre maggiore. Da tempo si cercano metodologie che possano garantire un miglior equilibrio o almeno uno strumento che possa limitare il potere dei recensori, magari certificandone i contenuti. Ma non è arrivato il momento di una maggior trasparenza nel rapporto azienda-turista? Il 2012 sarà oppure no ricordato come l'anno in cui è stato superato quell'equilibrio che adesso è tutto a favore di chi viaggia?

Keynote + panel discussion

Coordinamento e keynote di scenario:

Florence Kaci, PhoCusWright

Nel panel discussion:

Seth DeHart, Revinatè
Chris Emmins, Kwikchex
RJ Friedlander, ReviewPro
Daniel Holl, Trivago

#1 Scientific Hall

Tema e speakers in arrivo

#2 Scientific Hall

Piove, madonna come piove...guarda come viene giù!



Interview

Gli intrecci tra meteo e turismo sono diventati fondamentali. Le previsioni giocano un fattore fondamentale

negli spostamenti del turismo domestico del week end o addirittura negli short breaks da altre città europee. Gli albergatori soprattutto quelli del mare devono fare sempre più i conti con i turisti attenti ad ogni piccola informazione del meteo online. Intervista di Robert Piattelli BTO Educational al Colonnello Mario Giuliacci

#3 Cassetta degli Attrezzi

Cassetta degli Attrezzi: come realizzare un sito mobile con € 50,00 e in 50 minuti!



Il 77% degli abitanti del nostro pianeta possiede un dispositivo mobile ed oltre 1,3 miliardi lo utilizza per connettersi alla rete.

Il web diventa mobile e le strutture ricettive devono imparare ad usare questo canale per comunicare con i turisti. In 50 minuti vedremo come implementare una risorsa mobile per il supporto alla comunicazione istituzionale e commerciale di un'impresa turistica.

Speaker: Antonio Maresca, consulenza e formazione nel settore del web marketing turistico

#4 Focus Hall

NSI – QR Places: Smart Tourism

Training Session

Nuove tecnologie e nuove esperienze turistiche: un dialogo virtuoso

Speakers: Stefano Soglia NSI – QR Places, Giuseppe Frangiamone NSI – QR Places

#5 Focus Hall

Sestante:

L'importanza delle vendite dirette vs. intermediazione, con considerazione sui costi.

Training Session

Il Prof. Paolo Desinano del Centro di Studi Superiori sul Turismo di Assisi (PG) offrirà una presentazione dei principali temi di questo attualissimo argomento con considerazioni sull'impatto economico delle scelte effettuate dagli operatori del settore.

Speaker: Paolo Desinano Centro di Studi Superiori sul Turismo di Assisi

#6 Focus Hall

Viral Management:

Anteprima assoluta del primo OST (Online Social Travel) Si accendono i riflettori su Zenvioo.com

Training Session

In un mondo che cambia arriva una piattaforma disintermediata e completamente innovativa, il primo Online Social Travel (OST) sul mercato. Un modo tutto nuovo di prenotare, che valorizza e restituisce la centralità dell'albergatore nella filiera turistica e garantisce al viaggiatore emozioni ed esperienze. Zenvioo.com, che sarà on-line a partire dal 2013, si presenta agli operatori e svela il funzionamento della piattaforma che cambierà le abitudini di molti...

Speakers: TBA

12.00

#1 Scientific Hall

Il turismo del futuro. Futurebrand



Keynote + panel discussion

Tanti sono i fattori che oggi determinano l'attrattività di un luogo, ma sempre più spesso i

parametri turistici convergono verso quelli dei residenti. La tanto agognata 'brand reputation' sembra partire, come dice Carlo Petrini, "dai cittadini residenti, dalla loro qualità della vita, dalla capacità di essere felici, dalla loro cura della terra che abitano. I turisti arriveranno di conseguenza". E' questa la strada per il turismo del futuro?

Coordina Roberta Milano, BTO Educational
Keynote Susanna Bellandi

Futurebrand [part of McCann Worldgroup]
Ne discutono:

Flavia Coccia, Struttura di missione per il rilancio immagine dell'Italia
Paolo Iabichino aka Iabicus, Ogilvy
Francesco Tapinassi, Fondazione Sistema Toscana

#2 Scientific Hall

Cura dimagrante per Budget Online

Panel discussion

Come possiamo indirizzare il nostro sempre più striminzito budget 2013 online? PPC? Website redesign? E-marketing? Come misurare il ROI delle nostre azioni?

Coordinamento Lidia Marongiu, Studio

Giaccardi & Associati

Panel discussion:

Marco Fanton, Sol Meliá

Claudio Vaccaro, Bizup

#3 Cassetta degli Attrezzi

Expedia: Il Nuovo modello commerciale del gruppo:

"Expedia Traveler Preference"

Training Session



IL GRUPPO Expedia presenta il nuovo modello commerciale dell'anno.

Per tutti gli hotel partner del gruppo e per i nuovi

hotel, propone un modello rivoluzionario in cui al centro dell'attenzione c'è la SCELTA del cliente.

Speaker: Marco Sprizzi, Area Manager Expedia

#4 Focus Hall

Simple Booking by QNT [I]: Revenue management

Training Session a cura di Simple Booking

#5 Focus Hall

Iper.net

Gli scenari attuali della prenotazione online e gli strumenti per capire il futuro.

Training Session

Una strategia di vendita ottimale si basa sulla conoscenza degli scenari attuali e sulle previsioni future. Durante questa Training Session potrete dare uno sguardo ai trend del mercato della prenotazione online alberghiera, conoscerete i dati della ricerca compiuta con iperbooking su oltre 1.500.000 ricerche di prenotazione, scoprirete i nuovi strumenti per i Social Network e la novità iperbooking per il Mobile Booking: le Offerte "Last Meter".

Speaker: Cristiano Quadrelli, CEO iper.net

#6 Focus Hall

GP Dati

Training Session a cura di GP Dati

14.00

Main Hall, OLTA: Odio Le Tariffe Alte



Da anni, ci sono previsioni di ridimensionamento delle OLTA ed ogni volta ci troviamo a fare i conti con numeri di crescita in doppia cifra. Ma siamo sicuri che gli operatori turistici abbiano trovato la strada per 'disintermediare', oppure ogni anno i rivoli dell'intermediazione cambiano?

Keynote + panel discussion

Coordinamento e keynote di scenario:

Fabio Maria Lazzerini, Amadeus

Nel panel discussion:

Yahya Fetchati, BookAssist

Marco Corradino, BravoFly

Roberto Frua, Kayak

Walter Lo Faro, Expedia

#1 Scientific Hall

Questa casa non è un albergo!



Panel discussion

C'è una tendenza molto forte che pervade tutto il mondo del turismo online ed è quella del nuovo modo di viaggiare in appartamento. Siti come

HomeAway e Airbnb stanno rivoluzionando il modo di viaggiare. Una moda passeggera oppure un fenomeno di massa? Quali le prospettive per il mercato tradizionale alberghiero?

Coordinano:

Monica Fabris, Episteme

Stefano Landi, SL&A

Panel Discussion:

Andrea La Mesa Airbnb, Xavier Rousselet

Homeaway, Giuseppe Mozzillo Wimdu,

Michele Diamantini Interhome

#2 Scientific Hall

Google+ Local

SO.LO.MO [Social Local Mobile]

Come sfruttare al meglio le Google+ Local (le vecchie schede business sulle Google Maps) per ottenere visibilità su Internet, tra motore di ricerca, Social network e dispositivi mobili.

Speaker: Luca Bove, specialist in local search e nella promozione sulle mappe.

#3 Cassetta degli Attrezzi:

Reputation

Seminario molto, molto operativo su come gestire al meglio la propria reputazione online.

Training Session BASIC.

Speakers:

Sergio Farinelli, QNT

Francesco Tapinassi, Fondazione Sistema Toscana

#4 Focus Hall - 14.00

My-Costpar: Dall'analisi dei costi alla tariffa competitiva!

Training Session

Le tariffe di vendita sono sempre più imposte dalle logiche del mercato globale anziché determinabili ex-ante mediante strategie aziendali di Revenue & Price Management.

Essere coscienti dei margini di redditività del processo di vendita è diventato quindi un elemento dal quale è impossibile, oggi, prescindere.

La soluzione si ottiene affiancando ad un sano processo di price Management una altrettanto puntuale (e costante) analisi dei costi, della redditività e degli andamenti finanziari del business alberghiero.

Speaker: Stefano Fascetti Senior Cost Analysis Consultant My-Costpar

#5 Focus Hall - 14.00

ZEROUNO Informatica: La semiotica dei consumi. Spazi di transizione, dalla fiera di paese a Facebook

Training Session

Cosa è cambiato dalla fiera di paese ai concept store? Quali sono gli spazi d'acquisto di oggi? Se è vero che la città sta sempre più somigliando ad un gigantesco negozio, è altrettanto vero che i centri commerciali stanno riproducendo le fattezze di una città. In questo continuo mescolamento tra luoghi e consumo, tra relazioni ed apparenza, l'uomo sente ancora il bisogno di affermazione in spazi democratici ed identitari. Facebook risponde a queste esigenze?

Se lo fa, possiamo fare business senza stravolgere la sua essenza? L'intervento vuole rispondere a queste domande suggerendo metodi alternativi ed originali per stimolare l'acquisto di servizi alberghieri con l'aiuto di Facebook, un buon sito ed un performante booking engine.

Speaker: TBA

#6 Focus Hall - 14.00

Best Western: Awareness, Revenue, Reputation. 3 ingredienti per il successo

Training Session

La diffusione del marchio, l'offerta e la reputazione rappresentano gli obiettivi che l'industria dell'ospitalità dovrebbe sempre poter perseguire. Best Western presenta tre approcci differenti a questa filosofia, con tre casi pratici di successo realizzati nel 2012. Speakers: Alessandra Niada Head of Marketing Best Western, Fiorella Scognamiglio Web Marketing Executive Best Western

#4 Focus Hall - 15.10

Vivafirenze - Differenziazione di una start-up: l'opportunità e' no-profit!

Training Session

Eravamo qui l'anno scorso per presentare il nuovo modello di attività tramite cui Vivafirenze.it, il nuovo portale di prenotazione alberghiera no-profit, mira a trasformare i proventi ricavati dalla vendita di camere degli hotel affiliati in concreti interventi sul patrimonio culturale e sul territorio fiorentino, mantenendo una formula commerciale vantaggiosa con commissioni ridotte per albergatori e senza costi aggiuntivi per i turisti. Dopo un anno di lavoro mostreremo le attività, le sfide, i risultati ottenuti e i piani di sviluppo di una start-up no-profit che fa della vicinanza al territorio il suo vantaggio competitivo, per soddisfare la crescente domanda di un turismo che introduca ad esperienze locali autentiche, nel rispetto reciproco fra il visitatore e il luogo stesso. Speaker: Carlotta Del Bianco, Booking Hotels

#5 Focus Hall - 15.10

Aruba Media Marketing

Training session a cura di Aruba Media Marketing

#6 Focus Hall - 15.10

Basilicataturistica.com:

dai social network al network social

Training session a cura di Basilicataturistica.com

#1 Scientific Hall

La crisi non è risOLTA



Interview

La crisi economica deve necessariamente portare ad un aumento del mercato delle OLTA? E' nei periodi difficili che gli operatori turistici vanno

in panico favorendo offerte sottocosto?

Roberta Milano, BTO Educational intervista Fabio Maria Lazzerini, Amadeus

#2 Scientific Hall

Couponomics: l'economia del Coupon



Keynote + interview

L'anno scorso eravamo qui a parlare di Group Buying e Social Commerce come i trend dell'anno. E' stata una moda passeggera? Oppure la crisi ha incrementato il fenomeno?

Giancarlo Carniani, BTO – Buy Tourism Online intervista Gabriele Piccoli, Cornell University e Antonio Usai, Università degli Studi di Sassari

#3 Cassetta degli Attrezzi:

Google AdWords Riprenditi ciò che è tuo!



L'importanza strategica di Google AdWords per il successo del tuo hotel: da "semplice" strumento di marketing per ottenere visibilità, a vera e propria

leva di business per competere in un mercato sempre più agguerrito.

Il mercato turistico è oggi più competitivo e complesso che mai; OTA, social commerce, meta-motori, portali e siti indipendenti... sono sempre di più gli attori della filiera turistica che competono e si contendono – spesso primeggiando – ciò che gli utenti realmente cercano: il tuo hotel!

Ecco allora che Google AdWords diventa uno strumento indispensabile per il tuo hotel per riequilibrare questa dinamica non più sostenibile, ristabilendo, da una parte, il rapporto tra "diretto" e "intermediato", e ponendosi, dall'altra, come mezzo in grado di creare nuove opportunità commerciali attraverso la promozione del tuo hotel in contesti difficilmente raggiungibili tramite gli intermediari "classici".

Nel corso della training session verrà quindi evidenziato perchè un hotel non dovrebbe in nessun caso rinunciare a Google AdWords; quali sono i vantaggi tangibili che questo può apportare al tuo hotel, e come quantificare il budget di investimento in base al ROI ottenibile. Infine verranno indicate delle azioni operative e concrete da poter mettere in pratica immediatamente.

Speaker: Jacopo Rita, Online Marketing Specialist Bookassist

#4 Focus Hall

In Your Tuscany: Web 3.0: la forza dei piccoli. Ma a che costo?

Training Session

Come investire in tempi di crisi per rimanere competitivi. A un anno di distanza facciamo il punto: le "piccole" strutture hanno recepito i nuovi strumenti operativi e messo in atto le strategie a budget contenuto che essi permettono? Il social media marketing ha fatto breccia anche tra gli agriturismi, i b&b e le altre strutture del settore extralberghiero? Si è capito appieno il potenziale dell'internet in mobilità?

Lo chiediamo ai nostri specialisti di fiducia...

Modera:

Danilo Beltrante – In Your Tuscany / Energie Turistiche

Ne discutono:

Marco De La Pierre – Dot Florence, Suzi

Jenkins – Exout, Salvatore Menale – Bed and

Breakfast Mania, Lorenzo Fanti – Appyldea,

Simone Ficozzi – Neroparco

#5 Focus Hall

Vivocha:

Come incrementare la conversion rate grazie all'Online Customer Service

Training Session

Best practices per la gestione del supporto via Chat, Call Back e Click to Call.

Secondo Forrester Research il 44% dei consumatori online dichiara che "avere la possibilità di interagire live con un operatore è una delle più importanti funzionalità che un sito possa offrire". Sempre lo stesso report evidenzia che il 57% dei consumatori indica l'impossibilità di trovare risposta immediata ai dubbi che possono insorgere durante un processo di acquisto quale causa principale di abbandono.

Speaker: Gianluca Ferranti, co-founder & CEO Vivocha

#6 Focus Hall

Serenissima Informatica:

Incrementare la marginalità grazie all'Informatica.

Razionalizzazione della struttura, integrazione, strumenti per il Revenue e il controllo dei costi

Training Session

L'Information Technology è una fonte di vantaggi competitivi, non un costo obbligato. Grazie a sistemi gestionali orientati al Revenue Management e alla distribuzione integrata dell'offerta, alla fidelizzazione dei clienti grazie alle nuove tecnologie, al controllo dei costi, e a metodi di introduzione in Hotel attenti all'organizzazione aziendale, qualsiasi struttura organizzata può massimizzare i risultati operativi e recuperare in breve tempo gli investimenti fatti.

Speaker: Alessandro Calligaris, Direttore Marketing serenissima Informatica

17.00

Main Hall, Sarà la musica che gira intorno



Può la musica essere un driver per il turismo? Musica come identità, musica come esperienza, musica come cultura, musica come attrattore, musica come socialità. La musica, e più in generale gli eventi, muovono milioni di persone e comunicano con l'emozione. I numeri dimostrano che l'utilizzo di web, social media e mobile diventa un grande alleato: direttamente e indirettamente. Siamo certi venga davvero considerata un asset importante per il nostro settore?

Panel discussion

Coordina:

Roberta Milano, BTO Educational

Nel panel discussion:

Mikaela Bandini, Digital Diary FVG

Arianna Bassoli, Frestyl

Gianni Lacorazza, Btwic Basilicata

Viviana Neglia, Puglia Events

Fabio Rinaudo, Corelli Musica

Giovanna Sainaghi, Turismo Fiandre

#1 Scientific Hall

Cina: una, dieci, cento, mille

Torniamo a parlare in BTO – Buy Tourism Online dopo un anno di Cina, cercando di offrire ulteriori spunti per incoraggiare ad approfondire il tema di un turismo un po' complesso, che se vuole essere intercettato per tutte le sue straordinarie potenzialità non può che essere studiato e poi interpretato correttamente da tutti gli attori dentro le destinazioni.

Si parte con una vista sul tema in chiave sociologica, per poi passare a una traccia su modelli d'accoglienza, poi la testimonianza di un leader sui trend di crescita dell'acquisto on line di servizi culturali, letti in chiave di approcci verso i nuovi mercati [Cina compresa] per favorire lo sviluppo di un turismo culturale.

E per finire, Firenze e le Università Cinesi.

Coordinamento:

Nicola Bellini – Scuola Superiore Sant'Anna

Speakers:

Serena Rovai – Università di Grenoble

Giovanna Barni / Ida Fontana – CoopCulture

Cristina Giachi – Assessore al Turismo

Comune di Firenze

#2 Scientific Hall

Social Media Tourism, l'e-book

Dall'esperienza dei seminari Computec dell'Università degli Studi di Siena, nasce un ebook che affronta vari temi legati al rapporto tra turismo e tecnologie.

Speakers:

Maurizio Masini – Università degli Studi di Siena

Alessandro Lovari – Università degli Studi di Siena

#3 Cassetta degli Attrezzi:

9 gesti per la buona accoglienza, fin dal tuo sito web



Seminario molto, molto operativo su un utilizzo consapevole degli strumenti web e social.

Speaker: Miriam Bertoli, consulente, formatrice,

divulgatrice, appassionata di marketing e comunicazione con Internet.

#4 Focus Hall

Hotel Solutions:

Marketing e posizionamento attraverso le OTA

Training Session

Storia della distribuzione elettronica

I sistemi di prenotazione CRS, i GDS

Interazione fra la distribuzione Web e GDS

SEO vs distribuzione intermediata

Canali Merchant/Canali retailer/Canali misti

Tasso di conversione e visibilità

Gestione dei contenuti

Web Reputation

Strategie di integrità tariffaria – Parity Rate

Speaker: Paolo Catoni, Managing Director

Hotel Solutions

#5 Focus Hall

Nozio Business:

Strategie e strumenti per ottimizzare la vendita online di un Hotel

Training Session

Ads Hotel: presidiare i punti di visibilità strategici fino a ieri di esclusivo appannaggio

delle grandi OTA internazionali con soluzioni

di media planning bilanciate e con il supporto

di professionisti dedicati;

Business Consulting: la gestione strategica

delle politiche commerciali e la scelta dei

canali di distribuzione secondo una logica che mira ad ottimizzare la redditività delle vendite;

Sales Channel Management: strumenti professionali che permettono di implementare agevolmente le decisioni strategiche e di marketing;

Selected Affiliation: i vantaggi, i valori e la riconoscibilità del marchio Nozio nella vendita diretta.

Speakers: Massimo Trovo' – Responsabile WebAcademy Nozio, Elisabetta Furia – Destination Manager Nozio

#6 Focus Hall

Connectis, Expomeeting, rete CORE: La comunità si racconta

Così come gli uomini delle tribù primitive partivano per la caccia con il duplice obiettivo di riportare a casa carne da mangiare e storie da raccontare, i turisti moderni viaggiano per trovare paesaggi da vedere e, anche loro, storie da raccontare" (Edward Bruner)

Training Session

Raccontare il territorio attraverso le voci delle sue comunità rappresenta un modo nuovo ed efficace di promuovere una destinazione turistica e di orientare le scelte dei viaggiatori.

Il turista di oggi sceglie un luogo in base alla sua geografia emozionale, quello spazio tracciato da identità, tradizioni, ambiente e cultura. Vuole fare esperienza di un incontro più che di un luogo.

L'utilizzo di internet e dei canali social è oggi centrale nelle strategie di marketing per il turismo poiché facilita la fruizione di informazioni e favorisce la comunicazione in tempo reale tra viaggiatori e comunità ospitanti.

18.30

Main Hall, Cerimonia degli Awards



Chiusura di Day ONE con i premi.

Hospitality Social Awards, il premio sostenuto da BTO – Buy Tourism Online per le migliori idee di social media marketing tra gli imprenditori del turismo e dell'ospitalità: catene alberghiere, strutture indipendenti, destinazioni turistiche.

Terrazza con Vista / a Roof with a View il contest di Firenze Contagiosa Bellezza di Provincia di Firenze, l'evento dell'estate che apre al pubblico le terrazze panoramiche più belle della città e premia le migliori foto e i migliori video.

Traveller's Choice 2012 by TripAdvisor le migliori mete enologiche. Perché il premio viene consegnato in Toscana? Guarda chi ha vinto.

HOSPITALITY SOCIAL AWARDS

Presentano:

Susi Bladi e Patrizio Roversi

Turisti per caso



DAY TWO, VENERDÌ 30 NOVEMBRE

9.00

Main Hall, Social Media Roi – Riuscire Oltre l'Impresa



Dopo tre anni di grande esplosione dei Social Media è possibile misurarne il vero impatto in termini di prenotazioni?

Keynote + panel discussion

Coordinamento e keynote di scenario:

Vincenzo Cosenza, BlogMeter

Nel panel discussion:

Mario Jobbe, Brand Karma

Diego Orzalesi, Hootsuite

Denis Kondopolous, Naxtech

Joanna Matlocka, 77 Agencies

#1 Scientific Hall

Under promise – Over Deliver. E' premiante?



Panel discussion
L'albergatore sarà sempre più impegnato su più "fronti tariffari", dovrà essere sempre più attento alle politiche

di prezzo. Under promise – over deliver, wow effect, patto con l'ospite: qual è il livello di equilibrio tra promessa e massima tariffa realizzabile? Come trovare il giusto livello che consenta di regalare l'effetto wow all'ospite e allo stesso tempo garantire all'albergatore tutto il margine che si merita? Internet può aiutarci in questo? Coordina Chiara Maioli, BTO – Buy Tourism Online

Facilitatore tra il pubblico e gli speakers: Robi Veltroni, Officina Turistica

Ne discutono: Ciro Gechelin Minube, Carlo Fontana HGRM

#2 Scientific Hall

Spaghetti, Pollo, Insalatina...e una tazzina di caffè



Panel discussion
L'enogastronomia, un tema maturo in Italia. Libri, guide e relative classifiche consolidate di ristoranti e vini. Dopo

gli alberghi, ora i social network ed i siti di recensioni, TripAdvisor in primis, impattano pesantemente anche la ristorazione. Come sta reagendo il settore?

Coordina Carlo Vischi, Malvarosa Edizioni
Ne discutono: Barbara Sgarzi giornalista e blogger, Teresa Severini Lungarotti, Giuseppe Di Martino Pastificio dei Campi, Diana Frescobaldi Consorzio Laudemio, Mauro Carbone Ente del Turismo Alba Bra Langhe e Roero, Andrea Gori Ristorante Burde & Blogger e Natascia Santandrea Ristorante La Tenda Rossa

#3 Cassetta degli Attrezzi

Google Webmaster for dummies



Come installare e configurare lo strumento per avere una diagnosi accurata sulla salute del tuo sito web e sull'efficacia dell'ottimizzazione

per il motore di ricerca. Scopriremo come Google vede il tuo sito, diagnostica i problemi, identifica i tuoi link interni ed esterni, mostra i termini di ricerca che generano più click e assegna l'autorità ai tuoi contenuti. Come affrontare le criticità e come usare lo strumento per migliorare il nostro marketing in Google.

Speaker: Arturo Salerno, consulente e formatore Web Marketing Turistico

#4 Focus Hall

GP Dati

Training Session a cura di GP Dati

#5 Focus Hall

Revinatè:

Best practices per rispondere alle recensioni online

Training Session

Oggi giorno le recensioni online influenzano i processi d'acquisto e le prenotazioni più della ubicazione e del prezzo di un hotel. Le recensioni non sono mai state così importanti nella definizione del vostro hotel. Non sedetevi e non seguite da semplici spettatori lo sviluppo della vostra reputazione. Potrete giocare un ruolo importante rispondendo alle recensioni, coinvolgendo i vostri ospiti e attirando l'attenzione di nuovi clienti sui principali siti di recensioni e OTAs.

Unitevi a Seth DeHart di Revinatè per una coinvolgente sessione che analizzerà esempi reali e storie di successo. Apprenderete:

- le differenze tra i siti di recensioni e linee guida per rispondere alle recensioni
- best practices per rispondere alle recensioni negative e positive
- la gestione delle questioni più difficili che si presentano nelle recensioni
- lo sviluppo di un piano d'azione per il vostro hotel

Speaker: Seth DeHart, Director Revinatè

#6 Focus Hall

Fabapps

Training Sessioni a cura di Fab Apps

10.30

Main Hall, Piattaforme hotel: parlatene con noi



Non si può negare che l'online abbia eroso il mercato delle agenzie di viaggi tradizionali, per non parlare dei Tour Operators. Eppure qualche cosa si muove, c'è ancora chi ha successo e chi trova nuove idee, soprattutto nel business travel e in nuove forme di pagamento. Impariamo a sfatare i luoghi comuni e a sfruttare le opportunità.

Panel discussion

Coordina:

Dario Vergassola

Nel panel discussion:

Simone Frigerio, Frigerio Viaggi

Fabio Giangrande, Albatravel Group

Filippo Marchesi, AirPlus International

Angelo Panzariello, HRS

Umberto Sassatelli Salvadori, Viaggi Salvadori 1929

#1 Scientific Hall

If you start me up...



Panel discussion
Non c'è convegno, assemblea pubblica, riunione che non parli delle startup, di come creare l'ambiente fecondo in cui possano proliferare. Ne

abbiamo viste nascere tante ed altrettante morire. Quelle che ce l'hanno fatta spesso sono state aiutate dal sistema 'americano'. Parliamone con loro. E scopriamo i loro programmi.

Coordinano:

Costanza Giovannini, Fondazione Sistema Toscana

Mirko Lalli, Clouditalia Communications SpA

Ne discutono:

Walter D'Abbicco, Gnammo

Michele Forbicioni, Bid My Travel

Alessandro Sottocornola, GoHasta

Josè Luis Vilar, ChangeYourFlight

#2 Scientific Hall

E-commerce Consumer Behavior 2012

Keynotes

Dalla collaborazione tra ContactLab e Netcomm, il Consorzio del Commercio Elettronico, nasce l'idea di indagare i comportamenti d'acquisto online degli italiani, coinvolgendo i più importanti merchant del settore di riferimento.

Speakers:

Emanuela Del Forno, Marketing Manager ContactLab

Andrea Franchini, Head of Research ContactLab

#3 Cassetta degli Attrezzi

Travel Bloggers Unite Umbria '12

Presentato in un'affollata Focus Hall dell'Edizione 2011 di BTO – Buy Tourism Online, torna a trovarci Regione Umbria con un'analisi dell'operazione Travel Bloggers Unite: i risultati ottenuti in chiave di marketing territoriale dall'aver ospitato in Umbria questo raduno la scorsa primavera.

Quindi, "How To Measure Travel Bloggers ROI"

Speakers:

Oliver William Gradwell, Travel Bloggers Unite

Ciro Becchetti, Regione Umbria

Antonella Tiranti, Regione Umbria

#4 Focus Hall

Evolvs: PYTHIA, il nuovo osservatorio previsionale per l'hôtellerie

Training Session

La maggior parte di coloro che operano nel settore turistico a livello nazionale, regionale e locale lamentano una carenza di informazioni strutturate e fruibili per indirizzare politiche e strategie da parte degli operatori.

Oggi più che mai le strategie di sviluppo delle imprese turistiche e del territorio in cui operano dipendono dalla disponibilità di dati aggiornati, attendibili e dettagliati.

A tale proposito, Evolvs, società con esperienza pluridecennale nello sviluppo di soluzioni informatiche per l'hôtellerie, in collaborazione con l'Università degli Studi di Catania, ha implementato un modello innovativo di osservatorio turistico.

Tale strumento, denominato Pythia, è in grado di fornire informazioni e dati non solo sul consuntivo ma anche sul previsionale, supportando le decisioni strategiche di sviluppo turistico del soggetto su cui si focalizza l'analisi (impresa, gruppo, territorio, distretto, ecc.). In particolare Pythia coadiuva il lavoro del Revenue Manager delle strutture ricettive, al fine di valutare in maniera più consapevole le proprie politiche tariffarie e incrementare di conseguenza il revenue.
Speaker: Benedetto Puglisi, Evolvs

#5 Focus Hall

Simple Booking by QNT [II]: Web Marketing

Training Session a cura di Simple Booking

#6 Focus Hall

Ideas: Murphy's Law of Hotels

Training Session

Murphy's Law #1: "Anything that can go wrong, will go wrong" is bad enough for everyday life, but Murphy's Law starts to take over your business, it costs money. Learn about 4 of the most common hotel applications of Murphy's Law such as: "As soon as you have sold your last room on a particular day, someone else will ask for a longer stay" and "No matter what price you charge, it is always too expensive for some guests, and too cheap for others". Presented in a fun and amusing way, this training session will show you how to identify if Murphy's Law is at work in your hotel and teach you strategies and tactics to help you avoid and overcome these costly problems.

Speakers: Brendan May

11.40

Main Hall, This land is your land...this land is my land

Internet ha rivoluzionato il mercato turistico. E' cosa nota. Ma in Italia la domanda è molto più avanti dell'offerta. L'Italia è sempre molto richiesta dai portali delle grandi OLTA. La Pubblica Amministrazione, partita con grande ritardo, come sta affrontando questa rivoluzione? Ed in particolare: come si rapporta con lo sviluppo esponenziale sui Social Media? Quali scelte sul tema della promo- commercializzazione? Quali le strategie per il futuro verso nuovi mercati e nuovi turismi?

Panel discussion

Coordina:

Roberta Milano, BTO Educational

Video introduttivo in esclusiva per BTO – Buy Tourism Online 2012:

Australia Turismo

Ne discutono:

Emanuele Burioni, Emilia Romagna

Sergio Cagol, Trentino

Gianpiero Perri, ApT Basilicata

Alberto Peruzzini, Toscana Promozione

Giovanni Trapani, Regione Umbria

#1 Scientific Hall

Riprendiamoci le chiavi!



Interview

Certamente non passerà inosservata la nascita di 'RoomKey' la prima risposta davvero strutturata di un

consorzio di grandi compagnie alberghiere (Hilton, Marriott, IHG, Windham etc.) allo strapotere delle OLTA. Negli ultimi anni le compagnie alberghiere stanno affrontando in modo determinato la sfida per portare i clienti a prenotare attraverso le piattaforme proprietarie. Parliamone con due grandi compagnie.

Intervista di Giancarlo Carniani BTO Educational a Giovanna Manzi Best Western e Silvia Desideri, Accor Hotels

#2 Scientific Hall

Cloud for Tourism

Tecnologia e connettività, servizi accessori rispetto all'accoglienza turistica in senso stretto, stanno assumendo sempre maggior importanza: è noto che il 50% dei turisti inglesi cambia destinazione se la struttura ricettiva non offre il WIFI Free. Come interviene la tecnologia nella costruzione del valore dell'offerta stessa? Quanto la percezione della destinazione è influenzata dalla componente tecnologica?

E tutta questa tecnologia aggiunge un livello di complessità o piuttosto semplifica la gestione, la promozione e moltiplica le opportunità dell'impresa turistica?

#3 Cassetta degli Attrezzi

Micros-Fidelio:

La mixology dell'hotel che guarda al futuro: 1 parte di controllo, 1 di integrazione ed 1 di multicanalità

Training Session

Speaker:

Marco Cavasassi eCommerce Division Manager, MICROS Italia.

#4 Focus Hall

Destinazione Laudemio:

un prodotto antico come l'uomo, si promuove nel mondo 2.0

Training Session

Speaker: Diana Frescobaldi, Presidente Consorzio Laudemio

#5 Focus Hall

Blastness

Training Session a cura di Blastness

#6 Focus Hall

Geco:

If you cant't beat them...join them!!

Training Session

Sfatiamo due luoghi comuni!

Il primo: a dispetto del nome, la "web reputation" di un hotel non riguarda solo il web ma condiziona tutti i canali distributivi, diretti ed indiretti, online ed offline e, quindi, interagisce non solo con il consumatore finale ma anche con gli intermediari tradizionali del turismo. In che modo? Come sfruttare questa interazione a proprio vantaggio?

Il secondo: la web reputation può solo essere subita ed è una battaglia da combattere ciascuno per conto proprio. Come gestire e non subire questo fenomeno? Cosa si può fare per essere meno soli?

Geco apre il confronto su questi temi e propone le sue ricette per far diventare la web reputation la migliore alleata del tuo albergo.

Speakers: Marco Fabbroni e Marco Zanella, Geco

14.10

Main Hall, Chi ha paura di Big G?



Le ricerche turistiche sono ancora Googlecentriche? In rete c'è un gran brusio a proposito della volontà di Google di puntare sui PPC e limitare sempre di più la ricerca organica, sarà vero? Chiediamolo ad un expertissimo.

Interview

Intervista di

Giancarlo Carniani, BTO Educational

a

Arnie Weissmann, Travel Weekly

#1 Scientific Hall

Il Revenue in Guanti Bianchi



Round Table in due parti
In anni di crisi il fluire delle prenotazioni cambia in modo molto sostanziale.

La finestra di prenotazione si accorcia, i segmenti di mercato fluttuano...Fare o non fare promozioni, su quali canali farle, influirà nella fedeltà?...E ancora...resiste il cliente fedele? Discutiamo vere case history e troviamo soluzioni
Coordina:

Luciano Scauri, Scauri Consulting

Ne discutono:

Andrew Morsi Erevmax, Brendan May Ideas, Patrick Landman Xotels, Marco Zanella Geco

#2 Scientific Hall

Lo Storytravelling collaborativo



Keynotes + panel discussion

Come si racconta un territorio, parlando d'altro? Il racconto dei luoghi con la narrativa, la musica, i

ricordi e le esperienze di chi ci vive e di chi c'è stato.

Facilitatore tra gli speakers e il pubblico:

Robert Piattelli, BTO Educational

Presentazioni e nella discussione:

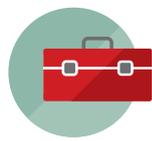
Mafe de Baggis

Filippo Pretolani aka Gallizio

#3 Cassetta degli Attrezzi

Cassetta degli Attrezzi:

Facebook, Twitter, Pinterest e Instagram. Testi, 140 caratteri, immagini e cuore



Seminario molto, molto operativo su un utilizzo consapevole degli strumenti web e social.

Speakers:

Francesca Campagna,

cantastorie tuttofare presso Hotel Cernia

Isola Botanica [Isola d'Elba]

Marianna Marcucci, albergatrice Hotel

Universo a Lucca.

Facilitatore: Robi Veltroni, Officina Turistica

#4 Focus Hall

Airplus: A.I.D.A.

La soluzione di pagamento facile da usare e da accettare.

Training Session

Dimostrazione pratica del funzionamento

delle carte virtuali AirPlus e di A.I.D.A.

Pagamenti centralizzati, sicuri e puntuali

con un focus ai servizi di viaggio e MICE.

Speakers: Giulia Sanguineti, Account Manager

AirPlus International e Ruggero Sgarbi,

Business Development AirPlus International

#5 Focus Hall

GestioneAlbergo

Training Session a cura di GestioneAlbergo

#6 Focus Hall

ContactLab:

email marketing per il turismo

Training session a cura di ContactLab

#4 Focus Hall

Bookassist:

Non solo Tecnologia

Il valore aggiunto dell'Account Dedicato, l'assistenza proattiva

Training Session

Oltre a descrivere i prodotti di una società all'avanguardia come Bookassist, si analizzerà da vicino la figura dell'Account Dedicato che, con proattività, aiuta l'hotel cliente a massimizzare le revenue.

Speaker:

Fiamma Franceschilli, Senior Account

Manager Bookassist

Alberto Recanatesi, Operation Manager

Bookassist

#5 Focus Hall

Vertical Booking

Training Session a cura di Vertical Booking

#6 Focus Hall

Parity Rate:

Meno tempo per l'inserimento dati e più tempo per la strategia

Training Session a cura di Parity Rate

Speaker: Gerardo Casella, Sales Manager

Parity Rate

15.45

Main Hall, La prenotazione è MOBILE



Mobile, mobile, mobile. Possiamo finalmente misurare l'impatto delle prenotazioni attraverso i dispositivi mobili? Stiamo perdendo opportunità? Quali sono i veri numeri delle prenotazioni e chi ne sfrutta di più la valenza?

Keynote + panel discussion

Coordina:

Des O'Mahoney, Bookassist

Keynote di scenario:

Gina Baillie, Eyefortravel

Ne discutono:

Travis Katz, Gogobot

Joseph Fratangelo, TripAdvisor

Kristina Grancaric, Yelp

Heather Leisman, Hoteltonight

#1 Scientific Hall

Cosa vuol dire davvero 'Innovazione'



Keynote + panel discussion
L'innovazione può essere la consapevolezza che tutto cambia in continuazione e che noi dobbiamo per forza esserci ed intera-

gire nel cambiamento, utilizzando in modo efficiente le conoscenze che vengono messe a disposizione nei vari ambienti, da quello personale, a quello del posto di lavoro, fino alle conoscenze messe a disposizione dai centri di ricerca.

Anziché appartenere alla categoria degli inseguitori, che subiscono il cambiamento, dovremmo aspirare ad essere degli inseguiti, nel senso che possiamo ambire di avere energia sufficiente per condurre il cambiamento. L'innovazione è la conduzione del cambiamento, utilizzando al meglio le conoscenze.

Moderatore: Rodolfo Baggio, BTO Educational

Keynote: Aurkene Alzua, Tourgune

Ne discutono:

Fabio Lalli, Iquii

Carlo Alberto Carnevale Maffè, Evols

Tba, Clouditalia

#2 Scientific Hall

Matera 2019

candidata a capitale europea della cultura

In arrivo tema e speakers

#3 Cassetta degli Attrezzi

Cassetta degli Attrezzi:

La cura della reputation mentre il cliente è in casa



Gestione NON CONVENZIONALE della reputazione: non è sufficiente rispondere in modo persuasivo alle recensioni.

Social media e gestione del "mentre".

La community a supporto della reputazione.

Photo Review e Video Review.

Speaker: Nicola Zoppi, Mind Lab Hotel

#4 Focus Hall

Fisheyes:

Fisheyes WEB REV

Training Session

Venite a scoprire come massimizzare le Vostre vendite attraverso il sito ufficiale della nostra azienda.

#5 Focus Hall

Plan Your Trip In

Training Session

Presto titolo e abstract

Speaker: Frederick Bradley, founder GUI.PA

#6 Focus Hall

Foursquare

Training session

Speaker: Tommaso Sorchiotti

17.00

#1 Scientific Hall

Webbing Rank© 2012

Misura e comparazione della qualità e dell'efficacia dei portali turistici di 22 destinazioni europee

Webbing è una ricerca internazionale finalizzata a misurare e comparare la qualità e l'efficacia dei portali turistici istituzionali di 22 destinazioni europee analizzandone e confrontandone strategie e pratiche di info-commerce e di e-commerce. Tale confronto permette di conoscere ogni anno le principali novità e tendenze sulle strategie di promozione e commercializzazione adottate

sul web delle destinazioni turistiche e di individuare le best practice da emulare. È la classifica dei 22 portali ottenuta attraverso l'analisi e il benchmark di 6 distinti item di analisi con attribuzione per ciascun portale di un punteggio in base a una griglia di 87 indicatori di merito.

La somma dei valori assegnati rappresenta il WEBBING RANK, che ci permette di stabilire una "classifica" dei migliori portali dal punto di vista delle strategie e delle scelte di info-commerce e di e-commerce.

Speaker:

Andrea Zironi, Studio Giaccardi & Associati

18.30

Main Hall, arrivederci al 2013

PARTNER ISTITUZIONALI / INSTITUTIONAL PARTNERS



SPONSORED BY



MEDIA PARTNER

