



costruire una APT 2.0

il case history della Maremma

la fasi del progetto

- ✓ passaggio da una comunicazione one to many ad una one to one
- ✓ individuazione della funzione di **ascolto** come primaria nella relazione (dal monologo al dialogo)
- ✓ consapevolezza dell'importanza del mantenimento della relazione nel tempo

principali azioni di ascolto

verso gli operatori

- ✓ stati generali del turismo
- ✓ piattaforme di dialogo on line con gli operatori
- ✓ progettazione partecipata (scelta pay off, argomenti corsi web marketing)
- ✓ offrire strumenti operativi

verso gli ospiti

- ✓ analisi della brand reputation
- ✓ indagini customer satisfaction
- ✓ gestione del complaint di destinazione
- ✓ facebook

Customer Satisfaction

Le motivazioni del soggiorno

Il **40,2%** delle segnalazioni fanno riferimento alle *bellezze e alle attrattive naturali e ambientali* delle località, includendo anche la vicinanza al mare e la suggestione delle spiagge, nonché **il clima** particolarmente favorevole e il sole;

Il **25,4%** alla *qualità della vita e alla tranquillità dei luoghi*, con un'incidenza maggiore per i turisti italiani;

L'**11%** all'*offerta enogastronomica*, intesa sia come presenza di produzioni tipiche sia come offerta ristorativa, e in questo caso sono gli stranieri i turisti più interessati;

Il **7,3%** all'*offerta culturale ed artistica*, con una maggiore incidenza tra gli stranieri

i risultati

Elementi di eccellenza:

- 😊 **Salvaguardia ambiente**
- 😊 **Qualità e stile di vita**
- 😊 **Servizi strutture ricettive**
- 😊 **Servizi e qualità della ristorazione**
- 😊 **Servizi e pulizia delle spiagge**
- 😊 **Cordialità residenti e operatori**

Elementi di criticità:

- 😞 **Rete trasporti pubblici**
- 😞 **Parcheggi località**
- 😞 **Qualità e varietà dello shopping**
- 😞 **Servizi per bambini**
- 😞 **Aree sosta per camper**

Elementi da migliorare:

- 😞 **Arredo urbano**
- 😞 **Segnaletica stradale e turistica**
- 😞 **Servizi di intrattenimento**
- 😞 **Eventi e proposte culturali**
- 😞 **Servizi sanitari**

cosa si è fatto ?

- ✓ nuova comunicazione (output operatori e ospiti)
- ✓ nuovo sito web
- ✓ piattaforma cms per data base informazionale
- ✓ coinvolgimento IAT e generazione pagine Facebook
- ✓ generazione news letter e data base utenti CRM
- ✓ nuova procedura della gestione del complaint
- ✓ partecipazioni a fiere e manifestazioni
- ✓ creazione del wellcome kit (consegnati 3500)

Advertising

MARE VERDE DI MAREMMA
1000 ettari di terra per il Golf.

LA NATURA IN PERSONA

Amministrazione Provinciale di Grosseto
www.comune.grosseto.it
tel. 0564 45211

Maremma Toscana
LA NATURA IN PERSONA

LUPI DI MAREMMA
Qui la Vela è sport e passione.

LA NATURA IN PERSONA

Amministrazione Provinciale di Grosseto
www.comune.grosseto.it
tel. 0564 45211

Maremma Toscana
LA NATURA IN PERSONA

MARE DI MAREMMA, ORIZZONTE NATURALE
Coste, spiagge, golfi e approdi.

LA NATURA IN PERSONA

Amministrazione Provinciale di Grosseto
www.comune.grosseto.it
tel. 0564 45211

Maremma Toscana
LA NATURA IN PERSONA

IN MAREMMA LA NATURA TI GUIDA
Territori, Parchi ed Aree Verdi.

LA NATURA IN PERSONA

Amministrazione Provinciale di Grosseto
www.comune.grosseto.it
tel. 0564 45211

Maremma Toscana
LA NATURA IN PERSONA

MAREMMA UN VIAGGIO NEL TEMPO
Etruschi, chiese, castelli e borghi.

LA NATURA IN PERSONA

Amministrazione Provinciale di Grosseto
www.comune.grosseto.it
tel. 0564 45211

Maremma Toscana
LA NATURA IN PERSONA

IN CIMA ALLA MAREMMA
Monte Amiata: rocce e spiritualità tra le colline toscane.

LA NATURA IN PERSONA

Amministrazione Provinciale di Grosseto
www.comune.grosseto.it
tel. 0564 45211

Maremma Toscana
LA NATURA IN PERSONA

LA MAREMMA PER TUTTI I SENSI
Sapori, profumi, acque e relax.

LA NATURA IN PERSONA

Amministrazione Provinciale di Grosseto
www.comune.grosseto.it
tel. 0564 45211

Maremma Toscana
LA NATURA IN PERSONA

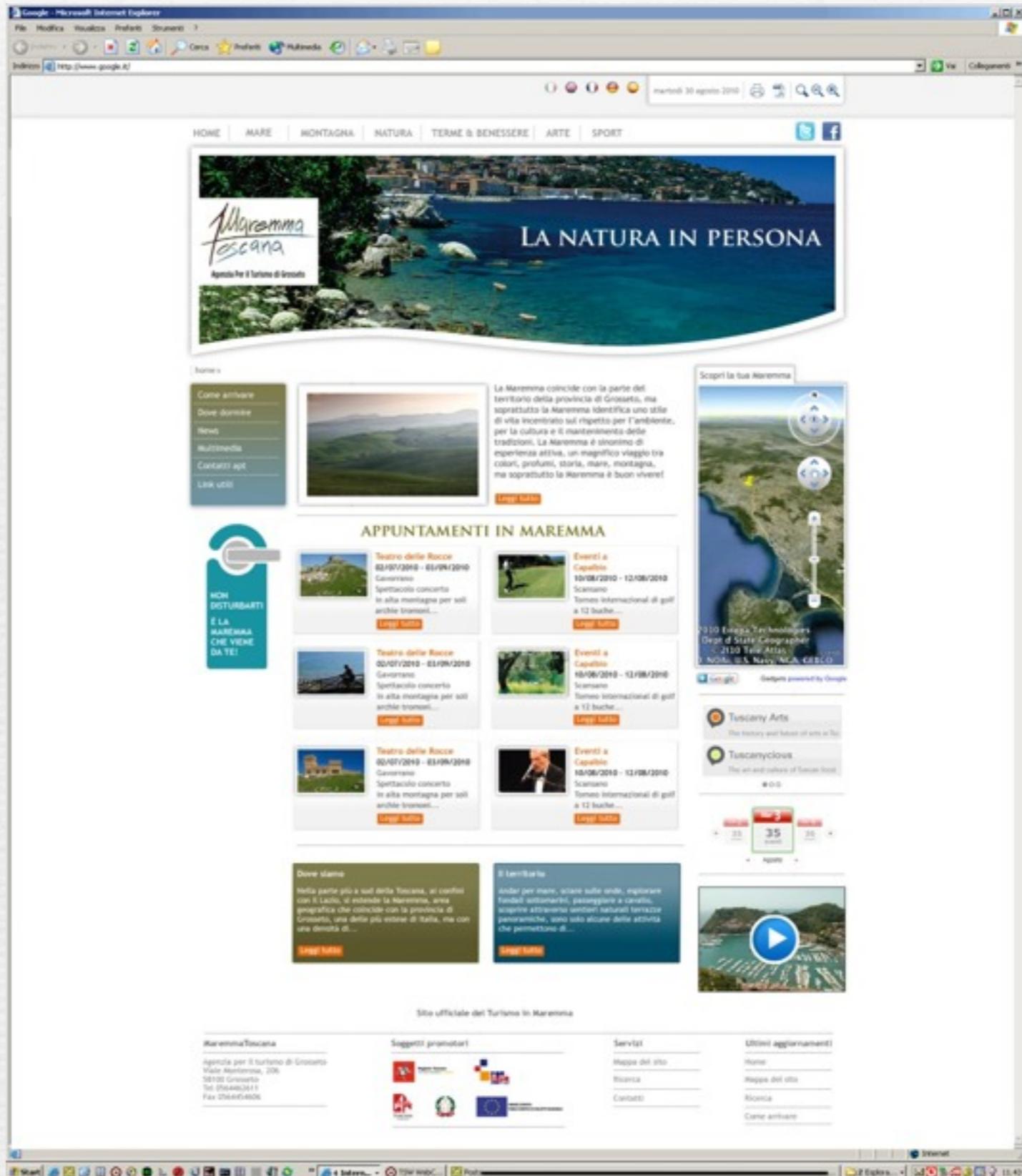
MAREMMA SPIRITO LIBERO
Itinerari e sport di terra e di mare.

LA NATURA IN PERSONA

Amministrazione Provinciale di Grosseto
www.comune.grosseto.it
tel. 0564 45211

Maremma Toscana
LA NATURA IN PERSONA

www.turismoinmaremma.it



E-marketing



Maremma Toscana
Agenzia Per il Turismo di Grosseto

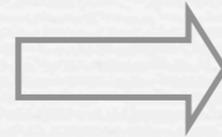
RITIRA IL NOSTRO OMAGGIO

NON DISTURBARTI!
È LA MAREMMA CHE VIENE DA TE!

COMPILA LA SCHEDA DI RICHIESTA INFORMAZIONI SULLA MAREMMA E RICEVERAI TUTTE LE NEWS SUL NOSTRO TERRITORIO.

Mail informative inviate alle aziende

L'APT invia, regolarmente, mail informative riguardanti seminari e/o conferenze organizzate dall'APT stessa o da altri enti preposti.



Circa 16.500 e-mail inviate, (in alcuni casi a tipologie ben definite) alle strutture ricettive, consorzi turistici, associazioni di categoria, amministrazioni comunali.

Newsletter eventi

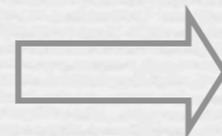
Dal mese di maggio l'APT invia una newsletter degli eventi a tutte le strutture ricettive e a tutti coloro che fanno richiesta di essere inseriti nella piattaforma CRM dell'APT.



Da maggio ad oggi sono state inviate 33 newsletter sia generali sugli eventi che tematiche per un totale di 50.000 invii

Comunicati stampa

Tutti i comunicati stampa relativi ad eventi e programmazioni che pervengono presso l'APT vengono inviati ad una mailing list di giornalisti che conta circa 230 contatti.



Ad oggi sono state inviate comunicazioni per circa 50 comunicati stampa (circa 11.500 invii)

circa 78.000 mail inviate

Campagna “Prendete Posto”

UN'ESTATE IN MAREMMA
 C'è la Maremma che non ti aspetta, eventi ed iniziative culturali in persona per tutta l'estate. In collina, nelle Piazze dei castelli storici e sulle spiagge più belle e frequentate.
 C'è la Maremma una che vuole stupirti non solo natura, spiaggia e mare, ma anche voglia di stare insieme e di gustarsi buone e saporite performance. C'è la Maremma che ti aspetta, prendete posto.

I nostri Uffici Turistici sono a vostra disposizione per fornirvi tutte le informazioni per le vostre vacanze in Maremma.

Venite a trovarci con questo depliant. Per tutti un simpatico omaggio!

Castel del Piano Via Pisanò, 5 Tel: 0564 42342 Fax: 0564 42347 info@castelplanomaremma.it	Grosseto Bule Portofino, 206 Tel: 0564 46281 Fax: 0564 45486 info@maremma.it	Oliveto Piazza Giovanni Paoletti, 2 r.l. 1 Tel: 0564 45292 Fax: 0564 45249 info@olivetoimaremma.it
Castiglione della Pescaia Piazza Carducci, 5 Tel: 0564 42367 Fax: 0564 42364 info@castiglionemaremma.it	Grosseto Infoporti Largo Carducci, 1A Tel: 0564 46286 info@postomaremma.it	Piaggiano Piazza Carducci, 12 Tel: 0564 45271 Fax: 0564 45271 info@piaggionemaremma.it
Palinuro Via Roma, 51 Tel: 0564 42072 Fax: 0564 42031 info@palinuronemaremma.it	Piaggia Marittima Via Tassin, 35 Tel: 0564 46476 Fax: 0564 46221 info@piaggiainmaremma.it	Punta L. Sordani Via Sordani Tel: 0564 45228 Fax: 0564 44252 info@puntalimaremma.it

www.turismo.in.toscana.it
 VUOLIO VIVERE COSÌ

www.turismoimaremma.it

LA NATURA IN PERSONA
 Maremma Toscana

Agenzia Per il Turismo di Grosseto

www.turismoimaremma.it
 infoline: 0564.462811

PRENDETE POSTO

La Maremma vi aspetta
 Un'estate di eventi, musica, teatro e danza

Maremma Toscana
 LA NATURA IN PERSONA

COMUNICAZIONE APT MERCATO ITALIA ESTATE 2010						
Mezzo	01-lug-10	08-lug-10	10-lug-10	10-lug-10	10-lug-10	13-lug-10
collaborazione con Fondazione Sistema Toscana						
50 pannelli stradali Roma distribuzione strutture 30000 copie						
lancio nuovo portale WWW.turismoimaremma.it						
distribuzione D di "repubblica" 35000 copie						
distribuzione Trentitalia 25000 copie (con Miró)						

La campagna con Ryanair

Uscite programmate:

Indipendent: 16 – 22 - 29/09

➤ Guardian: 23/09

➤ Hamburger Morgenpost: 05/10

➤ Munchner Merkur: 12/10

Invio materiale promozionale a n. 2 eventi di inaugurazione nuove rotte Ryanair: Dusseldorf – Palermo

Pubblicazione offerte turistiche delle strutture ricettive del territorio sul sito www.turismoinmaremma.it destinate ai clienti Ryanair

MAREMMA-TOSCANA
 LA NATURA IN PERSONA - NATURE PERSONIFIED

FLY TO PISA

ONE WAY FROM

10
 £

TRAVEL SEPTEMBER - OCTOBER
RYANAIR

Maremma Toscana
 Agenzia Per il Turismo di Grosseto
www.turismoimaremma.it

Book until xx.xx.10. Subject to availability. Terms and conditions apply, see Ryanair.com for details. Fares exclude optional fees/charges. Flights from London (Stansted).

**THE MAREMMA SEASIDE:
 A NATURAL HORIZON**
 Coasts, beaches, gulfs and landing-places.

Choose the Maremma seaside, over 150 km of coastline running along the sea, that makes you find the seaside you're looking for in Maremma, whether included here, or just an escape for all sorts of fun activities, the Maremma seaside and surroundings.

Grosseto Official Tourist Board
www.turismoimaremma.it
 056461 - 0564630

Maremma Toscana
 LA NATURA IN PERSONA

Le uscite su
 Ryanair
 Inflight
 Magazine

MAREMMA-TOSCANA
 LA NATURA IN PERSONA - DIE NATUR IN PERSON

FLIEGEN SIE NACH PISA

AB

10
 €

EINFACHER FLUG INKL.
 STEUERN UND GEBÜHREN

REISEZEITRAUM VON SEPTEMBER - OKTOBER
RYANAIR

Maremma Toscana
 Agenzia Per il Turismo di Grosseto
www.turismoimaremma.it

Reisen Sie bis am 31.08.2010 an. Angebot gilt nur nach Verfügbarkeit, es gelten die Geschäftsbedingungen von Ryanair. Weitere Informationen finden Sie auf www.ryanair.it. Die herein genannten Gebühren können sich ändern. Die herein beschriebenen Leistungen sind zu bestimmten Tageszeiten und an bestimmten Tagen.

Le uscite su Guardian
 & Hamburger
 Morgenpost

**DAS MEER DER MAREMMA,
 NATÜRLICHER HORIZONT**
 Küsten, Strände, Buchten und Anlegeplätze.

Wählen Sie die Maremma Küste, über 150 km Küstenlänge, die Sie zum Meer führen, ob Sie die Küste suchen, die Sie suchen, oder ob Sie nur einen Ort suchen, um sich zu entspannen, die Maremma Küste und Umgebung.

Grosseto Official Tourist Board
www.turismoimaremma.it
 056461 - 0564630

Maremma Toscana
 LA NATURA IN PERSONA

Assistenza a giornalisti ed educational tour

ANNO 2010				
Data	Giornalista	Nazionalità	Testata	Luoghi visitati
05-feb	Claudia Capperucci	Italia	VILLE & CASALI	Colline Metallifere
12-feb	Claudia Capperucci	Italia	100 AGRITURISMI	Colline Metallifere
24-26 febb	Lara Leovino	Italia	BELL'ITALIA	Massa M.ma - Monterotondo M.mo- Gavorrano
1-6 marzo	Luca Mangione	Italia	SKY TV- Marcopolo "Diari di Viaggio" n. 5 puntate dedicate alla Maremma	Vari in tutto il territorio
10-12 marzo	David Bellini	Italia	SKY TV- Marcopolo "Tra Cielo e Terra"	Monte Argentario Convento dei Padri Passionisti
12-14 marzo	Enrico Pulcini	Italia	RADIO 1 RAI	Terme di Sorano - Terme di Saturnia
18-21 marzo	Emanuele Bastoni	Italia	NIKON Italia - servizio fotografico per Shanghai Expo e Salone del Mobile di Milano	Tutto il territorio + Amiata
30-31 marzo	Dauphine Produzione	Italia	Sopralluoghi per fiction tv RAI 1 "Il Commissario Manara 2"	Orbetello e dintorni
15-apr	Thomas Bruckner	Austria	VARIE TESTATE - free lance	Parco della Maremma - Grosseto-Orbetello
26-27 aprile	Deepti Bhatnagar	India	Canale TV STAR Produzioni Deepti Bhatnagar	Butteri Azienda di Alberese - Pitigliano - Sorano
24-25 maggio	Piana Film	Italia	Presidenza Consiglio dei Ministri- Video promozione immagine Italia	Diaccia Botrona-Castiglione d. P. - Parco della Maremma-Argentario
giugno	Zhong Xingxian - regista	Cina	produzione televisiva per TVS Southern Television of Guangdong	Produzioni vitivinicole e cantine
settembre	Osvaldo Bevilacqua	Italia	Sereno Variabile RAI 2	Magliano - Parco della Maremma - Talamone
settembre	Verité Raily Collins	UK	www.healthspanews.com	Terme di Petriolo
settembre	Matthew Fort	UK	LONELY PLANET MAGAZINE	Orbetello e dintorni - Area del tufo
ottobre	Travel Channel	Cina	Golf - Yan Ming's Small Ball Travels Big World	Terme di Saturnia Golf Club - Argentario Golf club - Toscana Golf Club

Educational

	EDUCATIONAL TOURS	Nazionalità	Testata	Luoghi visitati
24-feb	n. 28 tour operators	Romania		Alberese
8-9 marzo	n. 8 giornalisti	GB	varie	Golf Club Toscana - Argentario Golf Resort
26-mar	n. 11 giornalisti	Austria	varie	Sorano - Pitigliano
7-9 maggio	n. 7 giornalisti	Italia Scandinavia	varie	Isola di Giglio
12 - 13 maggio	n. 7 tour operators	Spagna Portogallo		Massa M.ma - Monte Argentario - Pitigliano - Sorano
24-26 sett	n. 6 tour operator	varie Europa	BETA 2010 Educational Tour	Etruschi: Grosseto - Vetulonia - Sovana - Sorano
ottobre	n. 6 tour operator	India	Toscana Promozione Vip India	Monte Argentario
ottobre	n.1 tour operator	Italia - USA	EAC	Area del Tufo e Parco della Maremma (Butteri)

In fase di organizzazione:

novembre	n. 14 tour operators	varie mondo	Buy Tuscany 2010 Educational Tour	Massa Marittima - Monte Argentario - cantine
----------	----------------------	-------------	-----------------------------------	--

Fiere in Italia

BIT – Borsa Internazionale del Turismo
Milano 18-21/02/2010

Partecipazione congiunta con le altre APT all'interno dello stand della Regione Toscana. Quantificati circa 200.000 visitatori, 5.000 contatti al desk

FIERA VACANZE WEEK END
Padova 06-07/03/2010

*Partecipazione in collaborazione con Consorzi e Associazioni Agrituristiche del territorio.
Quantificati circa 25.000 visitatori, 5.000 contatti al desk*

FIERA VACANZE WEEK END
Torino 20-21/03/2010

*Partecipazione in collaborazione con Consorzi e Associazioni Agrituristiche del territorio.
Quantificati circa 15.000 visitatori, 3.000 contatti al desk*

FIERA GITANDO – TEMPOLIBERO Vicenza
25-28/03/2010

Partecipazione in collaborazione con Consorzi e Associazioni Agrituristiche del territorio. Quantificati circa 20.000 visitatori, 4.000 contatti al desk

FIERA TEMPOLIBERO
Bolzano 29/04-02/05/2010

Partecipazione in collaborazione con Consorzi e Associazioni Agrituristiche del territorio. Quantificati circa 20.000 visitatori, 4.000 contatti al desk

BETA – Borsa Europea del Turismo Associato
Cecina 23-24/09/2010

Partecipazione congiunta con le altre APT all'interno dello stand della Regione Toscana. Quantificati circa 1.000 visitatori (solo operatori), 200 contatti al desk

ABCD – Borsa del Turismo Scolastico e Studentesco – Genova 17-19 Novembre 2010

Presentazione Rete Museale della Maremma, diffusione pacchetti turistici viaggi d'istruzione e laboratori didattici muse

Paestum: borsa del turismo archeologico
buy tuscan

Maremma Tuscany

Maremma Golf
Trophy
Mirò
Pistorius
Andrew Howe
Sensini
Campionati Italiani
di Atletica



Manifestazioni in compartecipazione

- **Florence Wine Town - Firenze**
- **Salone del gusto - Torino**
- **Horse Festival - Grosseto**
- **Golf – varie dislocazioni**
- **Aeroporto Pisa - Pisa**
- **Festambiente – Rispeccia (Gr)**
- **Walking Festival – Parco della Maremma (Gr)**
- **Fiera cavalli - Verona**
- **Cine Festival - Los Angeles**



Patrocini e altre azioni promozionali

- **Campionati mondiali di vela Sunfish**
- Evento sportivo - culturale di aeromodellismo **ITOC 2010**
- Guida zona Monteargentario **“Chi cerca trova”** anno 2010
- Evento **Presidios a Tavola** anno 2010 - Slow Food Argentario
- 5° Ed. Scuola Estiva **“Methods and Models of Kinetic Theory”** - Politecnico di Torino Dip. di Matematica
- **Giochi e sports tradizionali** - Comune, ProLoco e Associazione Edelwess - Seggiano
- Ass. Sportiva Ombrone **“Pedalata nel Parco della Maremma”**
- XVI rassegna teatrale **“Il Fascino delle Rovine”**
- **Dentro la terra - Festa del tartufo** – Castellazzara - in collaborazione con il Comune
- **Primatist Trophy 2010** - Porto Ercole, Talamone
- **Festival Dei Cavalli** – Grosseto
- Proloco **Monteorgiali** stampa manifesti e locandine estate 2010

Progetto Etruschi

- Sponsorizzazione ed acquisizione spazio divulgativo presso esposizione “Etruschi in Europa” – Bruxelles 08/10/2010 e 24/04/2011 in rappresentanza del Progetto Interregionale Toscana-Lazio-Umbria
- Rappresentanza Regione Toscana presso Salon du Patrimoine Culturel - Parigi 04-06/11/2010
- Programmata: BMTA – Borsa Mediterranea del Turismo Archeologico - Paestum 18-21/11/2010
- Mostre diffuse “simposio etrusco”
- Campagna promozione media



La gestione del complaint

La risposta

Il form, personalizzato secondo il complaint, viene inviato a mezzo posta, insieme ad un omaggio, o via e-mail (in questo caso si invita a comunicare l'indirizzo postale per l'invio del gadget)

Il nostro omaggio:

Insieme alla lettera di risposta viene inviato un kit che include una brochure istituzionale, una pubblicazione sugli Etruschi e una penna con logo APT.


Maremma
Toscana
Agenzia Per il Turismo di Grosseto

Prot. n° 2322/19.4 del 26/10/10

Egr. Sig. 


Grosseto,

Gentile Sig. ,

ho letto con la massima attenzione le Sua segnalazione ed intanto sono a porgerLe formali scuse da parte della Maremma per quanto segnalatoci.

In quanto responsabile dei servizi di accoglienza del nostro territorio e da sempre molto sensibile al tema della qualità percepita dal visitatore e dell'ospitalità di destinazione non posso che confermarLe un spiccato e naturale orientamento al turista stesso, prendendo atto dell'importanza delle segnalazioni, che consentono di far emergere punti di debolezza che non consolidano il brand maremmano come sinonimo di uno spiccato e naturale orientamento all'ospite.

Desidero informarLa che l'attuale legge regionale e nazionale sulla classificazione alberghiera prevede solo requisiti strutturali e funzionali, non vincolandosi alla qualità percepita del servizio. Come autorità delegate alla concessione delle stelle possiamo solo verificare che le misure e standard previsti dalla norma siano presenti ed applicati. In ogni caso diventa ogni giorno più importante il guest rating, ed anche la norma nazionale va nella direzione di prendere in analisi la qualità percepita, aspetto che mi auguro venga applicato nel più breve tempo possibile.

E' mio piacere farLe omaggio di un piccolo gadget, con la speranza di farLe cosa gradita.

Augurandomi che al di là di questa spiacevole esperienza abbia comunque avuto modo di apprezzare la ricchezza di questo territorio, spero di annoverarLa nuovamente tra i nostri visitatori.

Cordiali saluti

Dott. Francesco Tapinassi
Direttore APT di Grosseto

Dott. Gianfranco Chelini
Assessore al Turismo della Provincia




Agenzia per il Turismo di Grosseto
Viale Monterosa 206 - 58100 Grosseto Italy Tel. +39 0564 462611 Fax +39 0564 454606
www.lamaremma.info info@lamaremma.info
Codice Fiscale: 92016840537

Le risposte degli ospiti

- *“non sa che piacere rendersi conto come il vostro “sportello” virtuale sia così attento e solerte nella risposta. **La vostra regione è meravigliosa ed è giusto che restino impresse, negli occhi e nel cuore di chi la vede, solo le sue bellezze.** Augurandomi che possano continuare ad accrescere il vostro turismo le persone professionali ed oneste, intraprendo volentieri questa piccola battaglia contro i soprusi seguendo le Sue indicazioni. La ringrazio vivamente”*

*desidero ringraziarLa per il Suo cortese interessamento alla nostra vicenda. Ho preso buona nota della Sua indicazione dell'Ufficio di Conciliazione presso la Camera di Commercio, al quale non mancheremo di segnalare l'episodio e gli aspetti collegati non appena di rientro dalle vacanze. **Le confesso che il solo aver ricevuto la Vostra gradita comunicazione, mi ha confermato nell'apprezzamento che ho sempre nutrito per la Vostra Regione e per l'attenzione che ho sempre percepito in quanto cliente/ospite.***

Il feedback è sempre positivo e l'omaggio gradito; la percentuale è pari al 41,7% delle risposte che sono stati effettuate.

Azioni integrate con il tema della qualità e del brand

Collaborazione con Trivago:

Trivago è uno dei principali portali di confronto prezzi alberghieri ma è anche una vasta comunità di viaggiatori. Si è generata la "destinazione" Maremma" e sviluppare azioni di green marketing a favore delle ecostrutture della Maremma.

Analisi degli strumenti

- ✓ Pagine Facebook Maremma - Toscana
- ✓ Portale web www.turismoinmaremma.it
- ✓ Brand reputation di destinazione



The Facebook logo, consisting of the word "facebook" in white lowercase letters on a blue rectangular background.

Da maggio 2010 sono aperte 8 pagine Facebook dedicate alla promozione del territorio tramite social

- ✓ Maremma Toscana - Grosseto e dintorni
- ✓ Maremma Toscana - Follonica
- ✓ Maremma Toscana - Massa Marittima
- ✓ Maremma Toscana - Amiata
- ✓ Maremma Toscana - Castiglione della Pescaia
- ✓ Maremma Toscana - Città del Tufo / Accoglienza Turistica di Pitigliano
- ✓ Maremma Toscana - Monte Argentario e isole
- ✓ Maremma Toscana - Orbetello

alcuni esempi



Maremma Toscana Ufficio di Grosseto e dintorni ha creato un evento.



Stagione Teatrale 2010 - 2011

venerdì 19 novembre 2010 alle ore 21.00
Teatro Moderno - Teatro Industri, Grosseto, Italy

13 ottobre 2010 alle ore 10.16 · Mi piace · Commenta · Condividi · Conferma la tua presenza a questo evento



Maremma Toscana Ufficio di Grosseto e dintorni Scoprire i colori, i profumi e i frutti autunnali di questa terra è un'esperienza unica e appagante: il marrone e il rosso intenso dei boschi, delle foglie, dei frutti tipici dell'autunno... le castagne, il corbezzolo, le melagrane, i funghi... il profumo del vino, delle caldarroste, dei prodotti del sottobosco.. il sa...

Mostra tutto



L'autunno in Maremma, i suoi colori, i suoi frutti

24 nuove foto

9 ottobre 2010 alle ore 10.12 · Mi piace · Commenta · Condividi

A 9 persone piace questo elemento.



Donatella Ariotti evviva ! le melagrane le ho anch'io e sono stupende, le colgo a fine mese

9 ottobre 2010 alle ore 11.34 · Mi piace · Contrassegna



Silvana Magliulo meraviglioso !

9 ottobre 2010 alle ore 12.24 · Mi piace · Contrassegna



Paola Crespi Bellissime foto!! Bella Idea france!!!

9 ottobre 2010 alle ore 18.20 · Mi piace · Contrassegna

Scrivi un commento...



Maremma Toscana Ufficio di Grosseto e dintorni ha creato un evento.



About Nature

domenica 18 aprile 2010 alle ore 16.05
Civica Pinacoteca, Piazza del Popolo, Follonica (GR)

8 maggio 2010 alle ore 11.22 · Mi piace · Commenta · Condividi

A Nicoletta Di Chio piace questo elemento.

Scrivi un commento...



Maremma Toscana - Follonica ha creato un evento.



Follos- XI Manifestazione Storico rievocativa in costume dell'800

domenica 9 maggio 2010 alle ore 9.30
Follonica (GR)

5 maggio 2010 alle ore 18.34 · Mi piace · Commenta · Condividi

A 4 persone piace questo elemento.

Scrivi un commento...



Maremma Toscana - Follonica Scorci e paesaggi



Una finestra su Follonica

20 nuove foto

5 maggio 2010 alle ore 17.48 · Mi piace · Commenta · Condividi

A Fausto Costagli, Francesca Giorgi e altri 10 piace questo elemento.

Scrivi un commento...

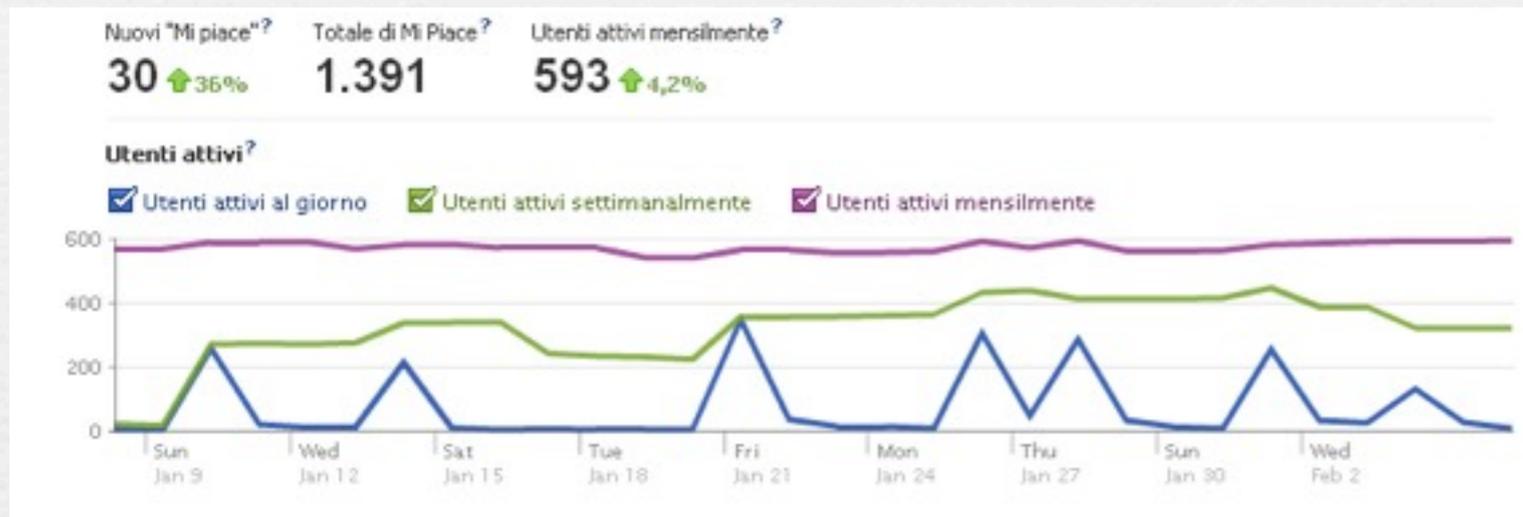
The screenshot shows the Facebook profile of 'Città del Tufo Maremma Toscana'. The page header includes the Facebook logo and a search bar. The profile picture is a logo with the text 'Maremma Toscana' and 'Agenzia Per il Turismo di Grosseto'. The page tabs are 'Bacheca', 'Info', 'Foto', 'Discussioni', 'Recensioni', 'Eventi', and '+'. The 'Info' tab is selected, showing details about the page's location (Piazza Garibaldi 12, Pitigliano, Italy, 58017) and its competences (Manciano, Pitigliano, Sorano). The 'Insights' section shows 727 Monthly Active Users, 2 Daily New Likes, 868 Daily Post Views, and 4 Daily Post Feedback. The main content area displays two posts from 'Turismo in Maremma' with links to their website. The bottom of the page shows the names of users who interacted with the posts: Arianna Stefanelli and Antoni.

- ✓ le pagine interagiscono con **11800** utenti registrati
- ✓ presentano circa **2000** utenti attivi mensilmente
- ✓ con circa **400** visite settimanali
- ✓ sulle pagine è presente una banca dati di **1700** foto
- ✓ sono stati diffusi **828** eventi

Insight pagine FB Maremma Toscana

MAREMMA TOSCANA – MONTE ARGENTARIO E ISOLE

UTENTI

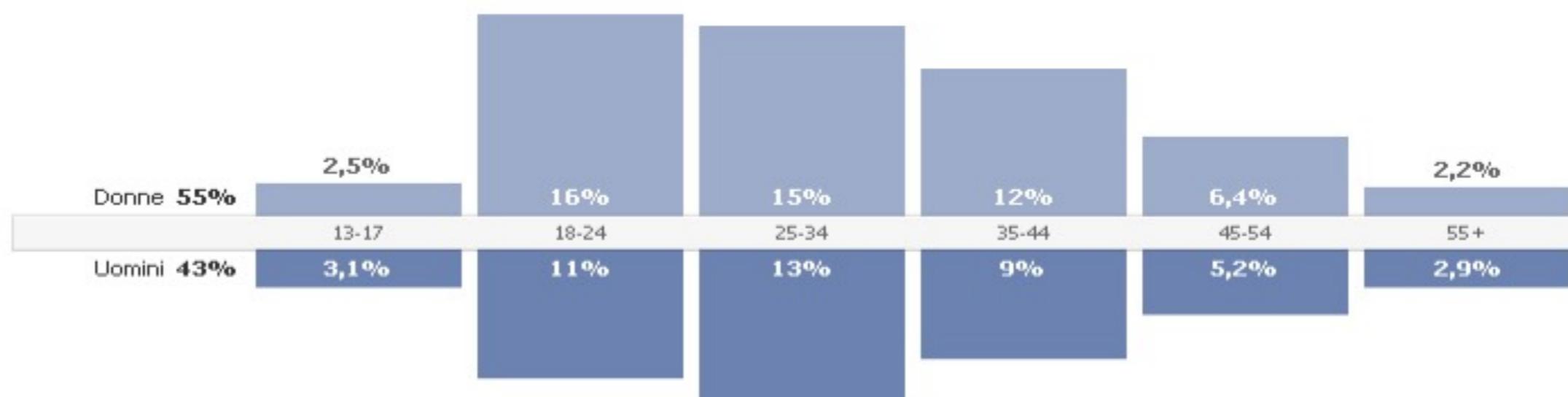


Periodo: gennaio 2011

profilazione utenti

Dati demografici

Sesso ed età?



Paesi?

1.324 Italia
14 Stati Uniti d'America
7 Germania
5 Regno Unito
4 Spagna
4 Tailandia
4 Australia
Altro

Città?

655 Rome
178 Ivrea
146 Milan
47 Florence
31 Venice
24 Perugia
24 Turin
Altro

Lingua?

1.317 Italiano
30 Inglese (USA)
17 Inglese (Regno Unito)
6 Spagnolo
4 Tedesco
2 Francese (Francia)
2 Spagnolo (Spagna)
Altro

La Maremma nei Social Media

Dicembre 2009

Febbraio 2011

Conversazioni (da 30.500 a 60.000)

All'interno dei principali blog e forum, la Maremma è indicata, soprattutto, nelle **esclamazioni**. In secondo luogo in riferimento alla **razza canina** che porta questo nome

Ai primi posti, alla parola Maremma, si articolano conversazioni, di diverso argomento ma legate tutte al **territorio**. Nelle conversazioni in lingua inglese il tema è la georeferenziazione del territorio maremmano.

Social Media mentions

I primi due posti sono pagine di Wikipedia dedicate alla Maremma come territorio e relativamente a Maremmano per la razza canina. Le posizioni seguenti riguardano la ricerca di strutture (Tripadvisor).

Dopo un anno, al primo posto è presente una pagina di Facebook interamente dedicata al territorio ("MAREMMA", 16.806 contatti). Le altre posizioni sono sempre occupate da argomentazioni sul territorio.

Fonte: www.samepoint.com



maremma

Go Tweet 0

Samepoint search helps you connect faster...

Realtime Twitter

Realtime Facebook

LinkedIn

Blogger

Most Popular Conversations(Beta)

Movies

13

comments
7 sources

[Show all 13 comments](#)

Topic: XX Maremma Cup

[VIGILIA "AZZURRA" PER LA XX MAREMMA CUP. LA NAZIONALE SI PREPARA ...](#)

Azzurri in Maremma gi... dal 17 febbraio per gli allenamenti Lo start della Maremma Cup avverr... sabato 26 febbraio Una 10 giorni pe... ..

3 days, 1 hour ago | [Newspower](#) (Search for this user)

[www.skinews.it](#) | [Original](#)

7

comments
6 sources

[Show all 7 comments](#)

Topic: Vino Della Maremma

[Esce il nuovo vino: Vallerana Alta Ciliegiolo Poggio Argentiera ...](#)

Il Ciliegiolo ... una delle variet... pi... tradizionali e pi... antiche della Maremma, ed ... considerata una delle variet... pi... importanti per la filogenesi de ..

23 hours, 38 minutes ago

[poggioargentiera.com](#) | [Original](#)

4

comments
2 sources

[Show all 4 comments](#)

Topic: Pezzo Della Mia Maremma

[UN PEZZO DELLA MIA MAREMMA: Vellutata di sedano rapa in crosta](#)

... brano di un libro del mio babbo , dove parla anche delle lotte contadine, di un mondo che non esiste pi... . Un pezzo della mia Maremma...ma sono t ..

22 hours, 29 minutes ago

[unpezzodellamiamaremma.blogspot.com](#) | [Original](#)

3

comments
3 sources

Topic: Maremma Wine Shire

Positive Words

Negative words



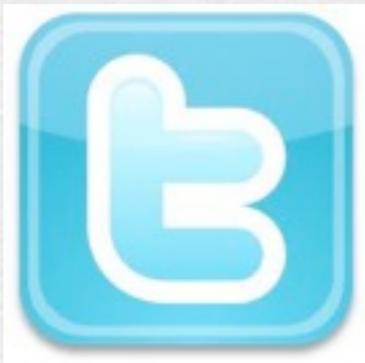
dei primi 10 post 7 sono post che parlano della Maremma come territorio, viaggio, avventura

Social Tone :



learning
survive
natural
pleasure
new

hostile



le discussioni riguardano in gran parte le strutture ricettive, i percorsi sul territorio e le problematiche ad esso collegate (autostrada e ambientalisti)



I contatti linkedin ai primi post riguardano professioni sia in Maremma che al di fuori del territorio ma, comunque, legate a questo per tematica. (alberghi, ristoranti)

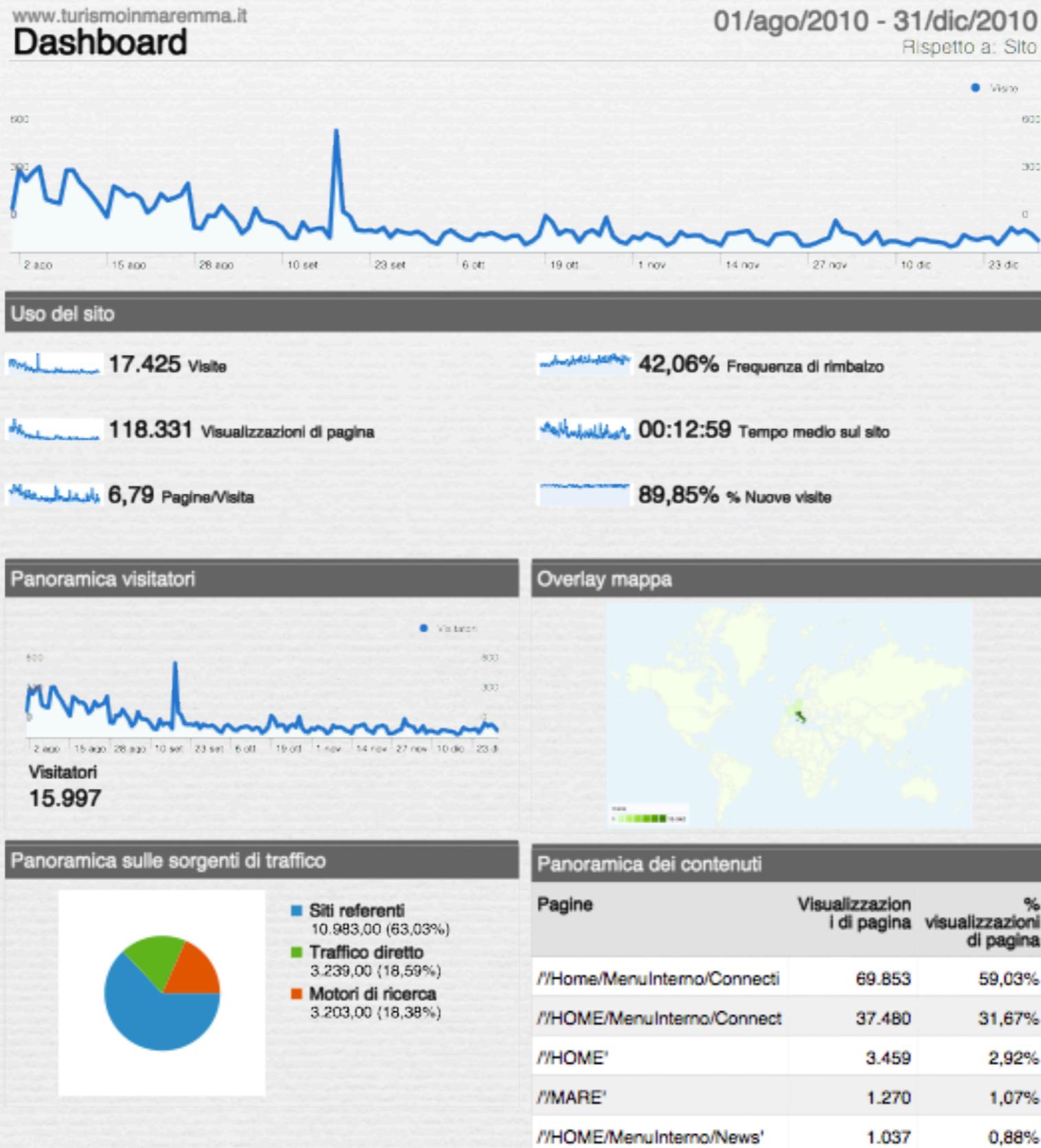
Social Tone:



popular
experience
cooperation
contact
interested
company
new

nessuna

Analisi sui primi 5 mesi di attività del portale



Fonte: Google Analytics

risultati comparativi web

- ✓ quintuplicato tempo permanenza medio
- ✓ ridotto di 10 punti il tasso di rimbalzo
- ✓ triplicata numero pagine visitate
- ✓ risultato tra i primi 5 attraverso “maremma tourism”

Azioni future

generare una redazione permanente di contenuti social in Maremma attraverso il coinvolgimento del territorio (“noi di Maremma”)

- ✓ **progettazione del “blog day”**
- ✓ **interazione FB con crm**
- ✓ **Costituzione di un Media Team Social** che si occupa di intervistare gli operatori ecosensibili e poi inserire i video, le foto ed i post sui *SN*
- ✓ **presentazione di 7 “club di prodotto”**

nuova legge regionale

la funzione che viene interessata dalla L.R. n. 65/2010 che è andata a modificare la citata L.R. 42/2000, è l'attribuzione della **“informazione, accoglienza e promozione turistica locale”**, che viene ridisegnata in **“accoglienza, informazione turistica e diffusione della conoscenza sulle caratteristiche dell'offerta turistica del territorio provinciale”**.

la promozione è gestita esclusivamente dall'Agenzia Regionale “Toscana Promozione”

il modello futuro

La L.R. 65/2010 lascia alle Provincie le funzioni relative ai servizi di accoglienza ed informazione turistica, pur con i tagli legati al conferimento regionale. Occorre quindi affrontare la progettazione di un nuovo modello di gestione degli IAT (uffici di informazione ed accoglienza turistica) per gli anni 2012 e seguenti che consenta, pur nella ristrettezza dei fondi disponibili, di mantenere un elevato standard dei servizi erogati.

I principi ispiratori sono quelli di una forte propensione alla ICT, al maggior coinvolgimento del territorio sia nella fase di progettazione che di gestione, e alla sostenibilità (in primis economica), intesa come il concetto più ampio della responsabilità sociale d'impresa (CSR), quindi con una grande attenzione al pieno coinvolgimento del personale (perno della narrazione della Maremma) e degli operatori turistici (front office di territorio).

La Provincia intende quindi procedere con le seguenti fasi di lavoro, mantenendo, come previsto nella norma, il ruolo di coordinatore delle funzioni delegate.

Gli asset del processo di individuazione del nuovo modello sono :

- Attenta analisi dei casi di eccellenza nazionali ed esteri. La provincia di Grosseto è stata l'unica provincia della Regione a partecipare al primo Forum sull'ospitalità italiana , legata ai temi della qualità degli uffici IAT che si è tenuta a Peschiera del Garda nell'ottobre 2010.
- Selezione della soluzione più vicina ai bisogni del territorio
- Coinvolgimento di tutto la Maremma attraverso la condivisione delle complessità legate alla gestione degli Uffici. In particolare i soggetti di riferimento sono le Amministrazioni Comunali, la Camera di Commercio, le Associazioni di categoria, le Pro-loco, i Consorzi Turistici, le Strade del Vino e tutti gli aggregatori di offerta e di eventi culturali.
- Rafforzamento della informatizzazione: maggiore interazione con le informazione su palmare (previsto nel 2012 il superamento di accessi alla rete da dispositivo mobile rispetto al pc fisso), nuove frontiere della comunicazione digitale con schermi multimediali, geolocalizzazione del territorio.
- Un modello di narrazione diffusa del territorio (*noi di Maremma*) che consenta una condivisione anche di standard di qualità dell'ospitalità, nella piena consapevolezza che l'esperienza turistica è frutto di molte relazioni e che tutta la filiera è coinvolta nella percezione di ospitalità.

grazie per l'attenzione



www.turismoinmaremma.it

Francesco Tapinassi
tapinassi@lamaremma.info