

Attività di commercializzazione in Italia

Già nella definizione del Pinao 1995 era parso opportuno richiamare l'attenzione sullo sviluppo crescente di iniziative di commercializzazione sul territorio nazionale per gli oggettivi problemi di razionalizzazione e di coordinamento che ne derivano.

Tale richiamo scaturiva dalla osservazione dell'andamento delle attività in questo settore e dalle dimensioni crescenti che lo stesso andava assumendo: si consideri che a consuntivo del 1994 l'ENIT ha coordinato la realizzazione di ben 13 iniziative assicurando la partecipazione di 1085 T.O. stranieri provenienti da 32 Paesi.

Nel 1995 le iniziative sono state 15 ed è prevedibile che nuove sollecitazioni pervengano per ulteriori inserimenti nel piano promozionale 1996, oltre alla conferma degli appuntamenti già programmati.

Ne emerge un calendario di eventi, distribuiti su tutto il territorio nazionale, grazie ai quali è di fatto possibile commercializzare le componenti più significative della nostra offerta turistica.

Si tratta indubbiamente di un segnale di attenzione nei confronti della commercializzazione che merita una valutazione positiva anche perchè sempre più spesso è espressione di impegno congiunto fra soggetti pubblici e privati.

Ma è pur vero che non appare possibile gestire questa fase di crescita senza valutare la opportunità di ridisegnare, d'intesa con Regioni e rappresentanze degli operatori, una strategia complessiva che consenta di esaminare compatibilità, equilibri territoriali, vocazioni e, in sintesi, livelli di produttività reali delle singole iniziative.

Una riflessione in questo senso si è imposta per evitare il rischio di indebolire presso i T.O. stranieri il tasso di credibilità complessiva di questo importante settore di attività.

Così come appare necessario verificare le possibilità di completare il quadro delle opportunità prevedendo la realizzazione di iniziative espressamente finalizzate alla commercializzazione di due importanti comparti come quello montano e quello lacuale: il piano 1996 fa registrare la organizzazione di due workshops destinati a queste specifiche tipologie di offerta.

Per quanto concerne l'impegno dell'ENIT, relativamente al 1996, gli obiettivi si confermano quelli di concorrere alla realizzazione di iniziative che siano soprattutto in grado di proporsi come eventi di riferimento di una strategia progettuale di più ampio respiro che non si esaurisce nel momento della manifestazione.

E in questa ottica sono appunto da considerare i già citati “workshops tematici” con i quali dar seguito direttamente presso i mercati esteri alle più significative fra le Borse realizzate in Italia.

Sono infine attivate alcune innovazioni rispetto alla impostazione tradizionale di queste iniziative riscontrando due specifiche richieste dei T.O. stranieri:

- a) programmazione annuale degli inviti;
- b) realizzazione di giornate (“special appointment day”) esclusivamente dedicate ad incontri programmati sulla base delle richieste dei T.O.

Club Italia

Il Club Italia si è ulteriormente consolidato nel corso del 1995, come modello organizzativo di riferimento nell'ambito del quale vengono gradualmente ricondotte tutte le attività che l'ENIT svolge al servizio delle imprese.

Si tratta di una scelta nella direzione della razionalizzazione degli interventi che ha finalmente consentito agli operatori di poter fare riferimento ad una struttura in grado di riscontrare, con tempestività e completezza di informazione, la vasta gamma delle loro esigenze.

L'andamento crescente delle adesioni testimonia della validità dell'iniziativa ed impegna l'Ente a potenziarne i contenuti sviluppando il catalogo dei servizi offerti nella direzione delle richieste pervenute.

Altro obiettivo da conseguire è quello di promuovere, d'intesa con Regioni ed associazioni di categoria, una grande campagna di informazione che faccia conoscere meglio agli operatori le caratteristiche del Club Italia ed evidenzi l'importanza di essere inseriti nell'ambito di un sistema organico di rapporti attraverso il quale l'Ente possa con maggiore efficacia porsi al servizio delle imprese.

In questa ottica sono da considerare i servizi esclusivi che l'ENIT propone agli iscritti per il 1996 nelle aree dell'informazione, dell'assistenza e della promozione.

Informazione

Il Socio riceve sistematicamente:

- tutte le pubblicazioni informatiche e promozionali edite dall'ENIT;
- Enit Newsletter (quindicinale), catalogo Tour Operators stranieri (semestrale);
- calendario completo fiere, congressi, workshops ed altre iniziative comprese nel Piano Enit con informazioni utili per conoscere le principali caratteristiche e decidere le modalità di partecipazione;
- rapporti speciali redatti dal competente Ufficio Studi su problematiche generali o specifiche del turismo italiano ed internazionale (solo su richiesta);
- estratto bimestrale della Rassegna Stampa Enit con tutti gli articoli sui problemi del turismo, relativi alla Regione di appartenenza del socio.

Assistenza

Il socio Club Italia può:

- fruire di locali ed attrezzature degli uffici Enit all'estero per organizzare incontri di affari e altre iniziative (secondo modalità da concordare e sulla base delle disponibilità dei vari uffici);
- accreditarsi a manifestazioni e workshops (nel rispetto dei criteri e dei requisiti standard fissati da Enit e Regioni con riferimento alla tipologia delle varie iniziative);
- avere in omaggio tessere d'ingresso (una per impresa) e cataloghi degli espositori (per le manifestazioni più importanti),

- essere assistito nella programmazione di appuntamenti con operatori stranieri in occasione delle varie fiere;
- essere assistito in caso di contenzioso con operatori stranieri;
- essere assistito per migliorare la conoscenza di caratteristiche e grado di affidabilità degli operatori esteri;

Promozione

Il socio Club Italia può:

- partecipare a workshops e seminari espressamente riservati ai soci del Club Italia;
- partecipare a Club di prodotto (congressi, terme, turismo verde, ecc.) e ad iniziative finalizzate alla promozione di comparti specifici della nostra offerta;
- far conoscere le caratteristiche dell'impresa attraverso il "Club Italia Directory" che verrà distribuito ai T.O. stranieri dalla Delegazioni Enit;
- acquisire spazi espositivi o tavoli personalizzati nell'ambito degli stands allestiti dall'Enit;
- partecipare a campagne pubblicitarie sulla stampa internazionale;
- utilizzare il logo Club Italia su tutto il materiale pubblicitario prodotto dal socio;
- utilizzare materiale fotografico disponibile presso la fototeca dell'Enit.

I soci fruiscono del numero verde riservato attraverso il quale potranno ricevere tutte le informazioni sulle iniziative previste dal piano promozionale Enit.

PIANO DI INVESTIMENTI COMMERCIALIZZAZIONE

	ESTERO	ITALIA	LIRE (milioni)	1996
Iniziative di supporto alla commercializzazione	1.780	1.100	2.800	2.047
TOTALE	1.780	1.100	2.800	2.047

INIZIATIVE DI SUPPORTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE
PREVISTE ALL'ESTERO

DELEGAZIONI

1996

(in Lire Italiane)

AMSTERDAM	20.000.000
ATENE/MEDIO ORIENTE	40.000.000
BUENOS AIRES/BRASILE	20.000.000
BRUXELLES	30.000.000
CHICAGO	80.000.000
COPENAGHEN	20.000.000
DUSSELDORF	90.000.000
FRANCOFORTE	220.000.000
LONDRA/IRLANDA	110.000.000
LOS ANGELES	70.000.000
MADRID/PORTOGALLO	40.000.000
MONACO DI BAVIERA	90.000.000
MONTREAL	20.000.000
NEW YORK	100.000.000
PARIGI	150.000.000
STOCCOLMA/NORVEGIA/FINLANDIA/PAESI BALTICI ED EX UNIONE SOVIETICA	105.000.000
TOKYO/COREA/AUSTRALIA/CINA	235.000.000
VIENNA/UNGHERIA/CECHIA/SLOVACCHIA/POLONIA	120.000.000
ZURIGO	55.000.000

TOTALE 1.615.000.000

RISERVA 165.000.000

INIZIATIVE DI SUPPORTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE

PREVISTE IN ITALIA NEL 1996

Iniziativa	Località	Periodo
BUY ITALY	Milano	febbraio
THERMALIA	Ischia	aprile
TURISMO NAUTICO	Genova	maggio
B.T.M.	Taormina	maggio
TURISMO GIOVANILE	Arezzo	giugno
TURISMO AMBIENTE E NATURA	Circeo	giugno
B.W.O.	Rimini	agosto
BETA	Cecina	settembre
TURISMO MEDITERRANEO	Rimini	settembre
BUS FORUM	Palermo	settembre
BUS OPERATORS	Verona	ottobre
B.T.S.	Montecatini	ottobre
ADRIATICA	Pesaro	ottobre
ECOTUR	Lanciano	ottobre
B.T.C.	Firenze	novembre
ART CITIES EXCHANGE	Roma	novembre
TOTALE	L. 1.100 milioni	

PRESENZA ENIT ALL'ESTERO

-RISTRUTTURAZIONE E FUNZIONI ESSENZIALI SVOLTE

Nel corso degli ultimi anni ed in particolare a partire dall'entrata in vigore del decreto legislativo 3 febbraio 1993 n.29, la gestione dell'Ente è stata improntata e caratterizzata dalla costante ricerca di aderire alla volontà del legislatore di assicurare una maggiore efficienza ed operatività nelle attività delle pubbliche amministrazioni rafforzandone e distinguendone i poteri di direzione politica e di amministrazione diretta e semplificando le procedure di lavoro per un più responsabile utilizzo delle risorse finanziarie.

L'Ente ha accelerato i tempi di attuazione del sopra citato decreto nella convinzione che esso avrebbe rappresentato un decisivo strumento per il pieno decollo operativo dell'Istituto.

Si è, quindi, provveduto ad adottare una serie di disposizioni attuative del disposto legislativo per rendere immediatamente possibile l'esercizio dei nuovi poteri di gestione e l'assunzione da parte della dirigenza delle nuove responsabilità che le competono.

Ciò ha consentito di liberare gli Organi di Amministrazione dalle impegnative incombenze della gestione e della amministrazione economico-finanziaria quotidiana permettendo loro di dedicarsi conseguentemente alla individuazione delle strategie operative di fondo ed alla formulazione delle politiche di Istituto.

Contemporaneamente, l'affidamento alla Dirigenza, secondo la competenza propria di ciascun Ufficio, di progetti esecutivi della cui realizzazione è responsabile in toto, sia amministrativamente che operativamente, permette non solo un più rapido raggiungimento degli obiettivi ma anche la individuazione di "precisi centri di responsabilità", eliminando sovrapposizioni ed interferenze di attribuzioni.

Quanto sopra ha determinato un profondo cambiamento nei rapporti tra uffici centrali ed uffici periferici dell'Ente ed un riequilibrio tra struttura centrale e struttura periferica a tutto vantaggio della funzionalità e dell'abbattimento dei tempi burocratici.

La nuova metodologia operativa di cui l'Ente in tal modo si è dotato ha consentito di accedere a più elevati livelli di efficienza e produttività.

Sempre per corrispondere ad un maggiore adeguamento dell'Ente ai succitati criteri di efficienza e di produttività pur in presenza di una situazione eccezionale di emergenza e di necessità a causa della riduzione del contributo statale di ben 12 miliardi avvenuta nel corso del 1993, si è proceduto ad una provvisoria contrazione degli uffici della Direzione Centrale accorpendo le funzioni precedentemente svolte da 13 Unità Organiche in 7 uffici riferiti rispettivamente all'area di organizzazione ed all'area di promozione ed è stata disposta la contemporanea sospensione dell'attività di ben 7 delegazioni sulle 25 preesistenti all'estero. Sono, pertanto, attualmente operanti 19 Sedi estere di cui 13 in Europa (Amsterdam, Atene, Bruxelles, Copenaghen,

Dusseldorf, Francoforte, Madrid, Monaco, Parigi, Stoccolma, Vienna e Zurigo) e 6 in Paesi extraeuropei (Buenos Aires, Chicago, Los Angeles, Montreal, New York e Tokyo).

Ciò è avvenuto mantenendo immutato l'impegno promozionale sui mercati turistici stranieri.

Successivamente si è proceduto alla predisposizione di un piano di ristrutturazione sulla base di ricerche e di indagini sui vari mercati e di una concezione innovativa del modo di gestire la presenza, la politica d'immagine e di comunicazione dell'Enit in Italia ed all'estero.

Il progetto ha conseguito l'approvazione dei Ministeri Vigilanti e l'Ente si accinge ora a programmare la graduale attuazione con l'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di mobilità e di attribuzione di incarichi.

La dotazione organica del personale approvata nel 1978 in attuazione delle disposizioni all'epoca vigenti era di 694 unità.

La presenza quantitativa di addetti si è progressivamente abbassata per una molteplicità di fattori e concause di vario tipo, a fronte delle quali si è richiesto al personale un impegno qualitativo e quantitativo atto a conservare inalterati i livelli di produttività e di efficienza.

Al 31 agosto 1993 la determinazione provvisoria dell'organico a norma della Legge n.537/93 corrispondeva al valore globale di 304 unità.

La effettiva consistenza attuale del personale in servizio si è attestata sulle 198 unità.

Tale ridimensionamento ha posto ovviamente problemi organizzativi ed operativi che l'Ente sta fronteggiando mediante la ridistribuzione dei carichi di lavoro effettuata nei modi e nei termini di legge, lo snellimento delle procedure, l'accesso all'informazione dei servizi, la formazione e l'aggiornamento professionale del personale.

Oltre a tutto l'impegno profuso nel perseguire un maggiore, più adeguato e più aggiornato potenziamento strumentale, professionale ed organizzativo per il raggiungimento di più elevati livelli di efficienza, di funzionalità, di produttività e di concorrenzialità in campo internazionale, sempre nell'ambito dei più recenti orientamenti legislativi e di governo l'ENTIT è riuscito a perseguire anche una contestuale, considerevole politica di risparmio delle risorse e di graduale contenimento della spesa.

Infatti, in conseguenza di quanto disposto dalla Legge 11 ottobre 1990 n.292, è l'unico Ente Pubblico il cui personale in servizio all'estero percepisce l'indennità di sede in misura pari al 75% della indennità di servizio percepita dal personale dipendente del Ministero degli Affari Esteri e altri Enti nazionali.

Con questa riduzione del 25% sulle competenze del personale, questo Ente testimonia la propria capacità di corrispondere adeguatamente e tempestivamente alle esigenze superiori del Paese e del pubblico interesse.

Inoltre, mentre alla pubblicazione della citata Legge n.292/90 e fino al 1993 la presenza all'estero di personale di ruolo nelle delegazioni era di oltre 120 unità, oggi tale presenza si limita a 20 unità, concernente il solo livello dirigenziale o di responsabile di ufficio.

D'altra parte proprio all'estero, se la Legge n.292/90, riguardante il riordino dell'Ente, prevede la presenza obbligatoria del dirigente o di un responsabile degli uffici, nonché fino ad un massimo di tre dipendenti di ruolo, si ha l'obbligo di ricordare che il DPR n.696/79, cioè il Regolamento di amministrazione e contabilità dell'Ente, impone adempimenti amministrativo-contabili che solo altro dipendente di ruolo può svolgere, non il responsabile stesso.

Giova ancora ricordare che le competenze del dirigente nelle sedi estere, come si è già fatto presente, si sono ulteriormente ampliate, anzi completate con il Decreto Legislativo n.29/93, già applicato nella struttura dell'Ente.

Tutto ciò premesso si può affermare che l'Istituto è l'unico Ente pubblico nazionale che ha proceduto a ristrutturarsi ed ha altresì ridotto i suoi organici in modo drastico.

§§§§§

Una particolare attenzione deve essere posta infine sul lavoro svolto dalle Delegazioni all'estero ove si ha l'obbligo di dare informazioni di ogni ordine e natura, a seguito di richieste orali, telefoniche, scritte, di turisti e operatori turistici, al potenziale turista del Paese in cui si opera, nella sede Enit, nelle manifestazioni turistiche esterne con la presenza fattiva nelle Fiere turistiche, incontri, sales promotion con Agenti di viaggio e Tour Operators, associazioni di varia natura, diffusione di materiale promopubblicitario di località turistiche italiane, quando disponibile, o di materiale Enit appositamente edito ovvero prediposto "ad hoc".

Gli uffici Enit all'estero hanno l'obbligo di corrispondere a quanto richiesto in precedenza, perchè il potenziale turista questo richiede all'Enit che opera in un Paese, e questo è quello che la nostra concorrenza ha la capacità di dare al medesimo.

In sostanza il turista potenziale programma il viaggio all'estero, ma prima di decidere la destinazione, cioè di recarsi in un Paese invece di un altro, vuole documentarsi e poi sceglie.

Non è pensabile quindi non essere presenti.

Gli uffici Enit all'estero risolvono controversie sorte tra turisti stranieri del Paese in cui operano e operatori italiani sul piano individuale, controversie sorte tra agenzie di viaggio locali e corrispondenti agenzie di viaggio italiane in ordine ai servizi richiesti e non sempre soddisfatti, in ossequio a pattuizioni contrattuali assunte tra le due parti,

tra Tour Operators locali stranieri e italiani, tra operatori stranieri e i loro corrispondenti in Italia, con riferimento al soggiorno in Italia dei clienti, cioè dei turisti, in alberghi in genere, ai prestatori italiani di servizi, ecc..

Infine danno assistenza sul luogo a tutti gli operatori italiani che si presentano in delegazione.

§§§§§

Due settori però assumono un aspetto fondamentale nella operatività delle delegazioni all'estero: quello relativo ai rapporti con i Tour Operators e le Agenzie di viaggio e quello concernente i "media" locali.

Si premette che nell'ambito della Comunità europea, per citare alcuni esempi, si hanno a titolo indicativo, i seguenti dati in ordine ad una durata media di un soggiorno di una settimana per ogni turista.

Sono venuti in Italia nel 1994 circa 8 milioni di tedeschi. Ha usufruito delle prestazioni dei Tour Operators, Agenzie di viaggio e professionisti in genere il 25% del totale di tale flusso turistico, cioè circa 2 milioni di tedeschi. Questa percentuale si riduce al 10% al Nord e Centro del nostro Paese, passa al 50% circa nel Sud Italia, si eleva al 70% nelle due isole maggiori.

Per la Francia tale percentuale si stabilizza al 15% su un totale di circa 2,4 milioni di turisti francesi, sempre per una durata di un soggiorno di una settimana. Da questo