



# Interreg

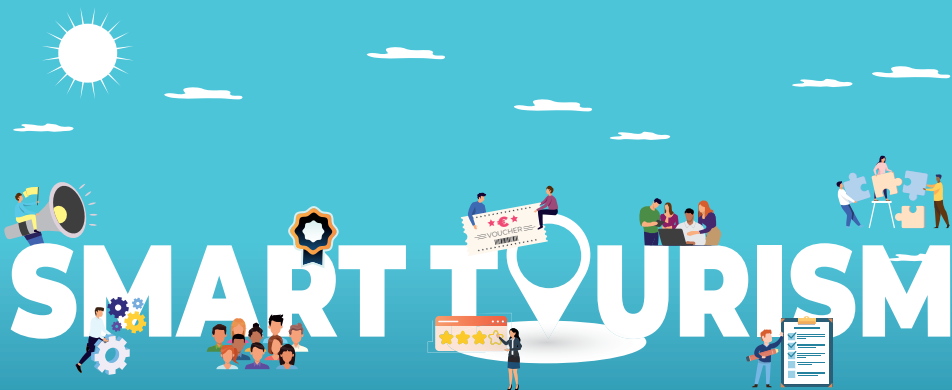


UNION EUROPÉENNE  
UNIONE EUROPEA



## MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Soluzioni innovative & digitali - Solutions innovantes & digitales

# CATALOGO DEI SERVIZI QUALIFICATI PRODOTTO T2.2.1

# CATALOGUE DE SERVICES QUALIFIÉS PRODUIT T2.2.1



La cooperazione al cuore del Mediterraneo  
La coopération au cœur de la Méditerranée



Riviere di Liguria  
AZIENDA SPECIALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO



GLOBAL MANAGEMENT  
SERVICES



CCI VAR

1. **SUPPORTO ALL'INNOVAZIONE DELL'OFFERTA**  
*SUPPORT A LA CONCEPTION DE PRODUITS INNOVANTS*
2. **SUPPORTO AL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO E DIGITALE E ALL'AGGREGAZIONE DI MPMI**  
*ACCOMPAGNEMENT AUX CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS, A LA DIGITALISATION ET A LA MISE EN RESEAU DES ENTREPRISES*
3. **FORMAZIONE PER L'ELABORAZIONE DI STRATEGIE AZIENDALI DI INNOVAZIONE**  
*FORMATION EN STRATEGIE D'ENTREPRISE A L'ERE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE*
4. **INNOVAZIONE NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI E PROGETTAZIONE/SVILUPPO DI STRUMENTI DIGITALI**  
*INNOVATION DANS LA GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, CONCEPTION/DEVELOPPEMENT D'OUTILS DIGITAUX*
5. **STRUMENTI E STRATEGIE DI BUSINESS INTELLIGENCE**  
*SMALL DATA, OPTIMISATION DE LA COLLECTE ET DU TRAITEMENT DES DONNEES*
6. **STUDIO, PROGETTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DI CAMPAGNE PROMOZIONALI**  
*CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE CAMPAGNES PROMOTIONNELLES DIGITALES*
7. **SUPPORTO SPECIALISTICO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE**  
*SOUTIEN A L'INTERNATIONALISATION*



Questo catalogo di servizi di innovazione è stato coprogettato insieme a imprenditori rappresentativi della filiera turistica (ricettività, ristorazione, altri servizi turistici) e a professionisti specializzati del settore.

Ogni servizio è presentato tramite una descrizione e dei contenuti (da intendersi non come esaustivi ma esemplificativi delle azioni riconducibili al servizio).

*Ce catalogue de services d'innovation a été conçu avec des entrepreneurs représentatifs de la filière touristique (hébergement, restauration, autres services touristiques) des expert du secteur.*

*Chaque service est présenté par une description et un contenu (qui ne doivent pas être considérés comme exhaustifs mais plutôt comme des exemples des actions liées aux services).*

1

## SERVIZIO

### DESCRIZIONE

## SUPPORTO ALL'INNOVAZIONE DELL'OFFERTA

Servizi finalizzati all'analisi e alla progettazione dell'offerta dell'impresa attraverso un approccio circolare: conoscere la domanda, costruire la proposta integrata, comunicarla ai target di riferimento, consegnare la proposta, coltivare la relazione con i propri clienti e il mercato in generale. Tali servizi vengono realizzati attraverso l'utilizzo di tecniche in grado di identificare:

- la migliore combinazione di mix di prodotti/servizi offerti e nuovi target di clientela ("cosa offrire a chi")
- identificare il valore offerto (la "unique selling proposition") da poter veicolare ai nuovi target di clientela interessati alla destinazione e ai servizi delle impresa turistica
- il modo più adeguato di comunicare il "valore" offerto

### CONTENUTI

- Consulenze di marketing strategico e operativo
- Analisi delle percezioni sui prodotti/servizi offerti dall'azienda (ad esempio analisi di sentiment online)
- Analisi dei bisogni dei clienti e identificazione dei prodotti/servizi più appropriati, con particolare attenzione ai temi della sostenibilità e dell'accessibilità
- Analisi della concorrenza attuale e potenziale e analisi del contesto/ecosistema in cui si è inseriti
- Consulenze per la messa a punto del messaggio in grado di stimolare e massimizzare la percezione del valore offerto, coniugando in maniera efficace territorio (identità) e proposta di valore del singolo operatore per far emergere unicità e autenticità
- Consulenze di green marketing per esaltare il valore di sostenibilità legato all'offerta e al territorio da far arrivare al circuito dei viaggiatori responsabili

## SERVICE

### DESCRIZIONE

## SUPPORT A LA CONCEPTION DE PRODUITS INNOVANTS

*Services ayant pour objet d'analyser et restructurer l'offre de l'entreprise, dans le cadre d'une approche globale : connaître la demande, construire la proposition intégrée, la communiquer aux cibles de référence, remettre la proposition, développer les relations avec les clients et le marché en général. Ces services sont réalisés au moyen des techniques suivantes permettant d'identifier:*

- *les meilleurs couples produits/marchés ("quoi offrir à qui")*
- *la proposition de valeur (la "unique selling proposition") à véhiculer aux nouvelles clientèles à ciblées par la destination et les services de l'entreprise touristique*
- *les moyens les plus appropriés pour communiquer la "valeur" offerte*

## CONTENU

- *Conseils en marketing stratégique et opérationnel*
- *Analyse des perceptions des produits/services offerts par l'entreprise (par exemple analyse contextuelle des avis laissés en ligne)*
- *Analyse des besoins des clients et identification des produits/services les plus appropriés, avec un focus sur les thèmes du développement durable et de l'accessibilité*
- *Analyse de la concurrence actuelle et potentielle et analyse du contexte/écosystème de référence*
- *Conseils pour le développement des messages capables de stimuler et maximaliser la perception de la valeur offerte, en combinant efficacement le territoire (identité) et la proposition de valeur de chaque entreprise pour faire émerger un caractère unique et authentique*
- *Conseils en green marketing pour faire valoir la valeur de durabilité liée à l'offre et au territoire, attirer des voyageurs ecoresponsables*

- Supporto alla trasformazione digitale dell'impresa: digitalizzazione e automazione dei processi (come, ad esempio, la digitalizzazione del check in), integrazione dei diversi strumenti ICT presenti in azienda, identificazione dei canali di cofinanziamento disponibili per l'investimento necessario
- Analisi e controllo dei costi/ricavi aziendali e determinazione del pricing, identificazione dei servizi con maggiore marginalità e strategie a supporto (gestione dei costi e gestione dei ricavi)
- Analisi dei trend tecnologici e best practice di settore in funzione dei cambiamenti in corso e del Next Normal nel turismo per individuare quelli più adatti alla singola azienda
- Supporto all'aggregazione delle MPMI in reti, con particolare attenzione ai valori comuni della sostenibilità e accessibilità (identificazione della miglior forma aggregativa, definizione del contratto di rete e delle procedure di lavoro in rete, identificazione degli strumenti ICT abilitanti il lavoro in rete)

## 2

### SERVIZIO

#### SUPPORTO AL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO E DIGITALE E ALL'AGGREGAZIONE DI MPMI

### DESCRIZIONE

Servizi di analisi, consulenza e affiancamento volti ad orientare e supportare le imprese:

- **nel cambiamento organizzativo (con impatto sulle strutture organizzative, su procedure e ruoli aziendali)**
- **nella trasformazione digitale, con particolare attenzione a tematiche specifiche delle MPMI turistiche come la disintermediazione, gli adempimenti relativi agli alloggiati, il networking di filiera**
- **nell'aggregazione con altre MPMI (reti di imprese, consorzi turistici ecc)**

Con tali servizi è possibile, tra l'altro, supportare, implementare o promuovere l'accompagnamento alla certificazione di sistemi di gestione per la qualità e la sostenibilità, l'implementazione di politiche di responsabilità sociale d'impresa e/o la redazione del bilancio sociale di impresa.

### CONTENUTI

- Analisi e mappatura dei processi organizzativi volti anche all'accompagnamento di sistemi di certificazione per la qualità e la sostenibilità e all'elaborazione di politiche di responsabilità sociale di impresa
- Assessment e Roadmap 4.0
- Ridisegno dei processi e/o delle strutture organizzative
- Supporto all'implementazione di nuove strutture e procedure organizzative

### SERVICE

#### ACCOMPAGNEMENT AUX CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS, A LA DIGITALISATION ET A LA MISE EN RESEAU DES ENTREPRISES

### DESCRIZIONE

*Services d'analyse, de conseil et d'accompagnement visant à orienter et soutenir les entreprises:*

- *dans les changements organisationnels (ayant un impact sur les structures organisationnelles, sur les procédures et fonctions dans l'entreprise)*
- *dans la transformation numérique, en accordant une attention particulière aux thèmes spécifiques des PME touristiques tels que la désintermédiation, les formalités d'accueil, le travail en réseau au sein d'une filière*
- *dans la mise en réseau avec d'autres PME (réseaux d'entreprises, consortiums touristiques etc.)*

*Avec ces services il est notamment possible d'impluser, mettre en œuvre ou promouvoir l'accompagnement à la certification de systèmes de gestion pour la qualité et le développement durable, la mise en œuvre de politiques de responsabilité sociale des entreprises et/ou l'élaboration du bilan social des entreprises.*

### CONTENU

- *Analyse et cartographie des processus organisationnels, visant également à l'accompagnement de systèmes de certification pour la qualité, le développement durable, et à l'élaboration de politiques de responsabilité sociale des entreprises*
- *Évaluation et Feuille de Route 4.0*
- *Refonte des processus et/ou des structures organisationnelles*
- *Soutien à la mise en œuvre de nouvelles structures et procédures organisationnelles*

- Soutien à la transformation numérique de l'entreprise : numérisation et automatisation des processus (par exemple : numérisation du check-in), intégration des différents outils TIC présents dans l'entreprise, identification des dispositifs existants permettant le financement des investissements projetés
- Analyse et contrôle de la structure des coûts de l'entreprise et détermination de la politique de prix, identification des services générant la meilleure marge et des stratégies de mise en œuvre (calcul des coûts et des bénéfices)
- Analyse des tendances technologiques et des meilleures pratiques du secteur en fonction des changements en cours et du Next Normal (le monde d'après le COVID) dans le tourisme, afin d'identifier celles qui sont les mieux adaptées à chaque entreprise
- Soutien au regroupement de PME en réseaux, avec un accent particulier mis sur les valeurs communes de développement durable et d'accessibilité (identification de la meilleure forme de regroupement, définition des modalités de mise en réseau et des procédures de travail, identification des outils TIC permettant le travail en réseau)

non uniquement technologique.

## CONTENU

- Analyse des besoins en formation en matière d'innovation (organisationnelle, numérique, de produit/service)
- Conception et délivrance de services de coaching pour les gestionnaires et les salariés, afin de développer les compétences, et être en capacité de gérer le changement
- Accompagnement à l'utilisation optimale des outils TIC présents dans l'entreprise ou en cours d'introduction

## 4

### SERVIZIO

### INNOVAZIONE NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI E PROGETTAZIONE/SVILUPPO DI STRUMENTI DIGITALI

### DESCRIZIONE

Servizi di consulenza volti all'integrazione operativa e informatica tra l'impresa e i suoi clienti secondo un modello customer oriented. Come ad esempio:

- servizi di accompagnamento all'implementazione di software di CRM (Customer Relationship Management)
- supporto alla multicanalità e agli approcci omnichannel
- crescita e valorizzazione della reputazione online
- strumenti e strategie per la disintermediazione
- sistemi innovativi di fidelizzazione dei clienti
- sviluppo gamification

Includono anche la progettazione e lo sviluppo informatico degli strumenti digitali (CRM, Sito web, App, Chatbot, Social Network ecc)

### CONTENUTI

- Supporto all'introduzione in azienda di software di CRM o di altri software per l'innovazione delle relazioni con i clienti (software per email marketing ecc)
- Supporto alla multicanalità e agli approcci omnichannel (ad esempio: sviluppo ecosistema digitale integrato a Sito Web proprietario e Social Network con introduzione di Booking Engine, Channel Manager, E-commerce, ecc.)
- Progettazione e sviluppo informatico di soluzioni digitali (CRM, App, Chatbot, ecc.)
- Riprogettazione in ottica SEO (Search Engine Optimization) della presenza online: Sito Web proprietario, Social Media, Google Business
- Ottimizzazione delle attività di Lead Generation
- Supporto allo sviluppo della Gamification nelle relazioni con i propri clienti

## 3

### SERVIZIO

### FORMAZIONE PER L'ELABORAZIONE DI STRATEGIE AZIENDALI DI INNOVAZIONE

### DESCRIZIONE

Progettazione e erogazione di percorsi di formazione-intervento per imprenditori e dipendenti finalizzati a fornire alle MPMI turistiche le competenze necessarie all'elaborazione e implementazione di strategie di innovazione, partendo dalla consapevolezza che la digitalizzazione è un processo culturale e non solo tecnologico.

### CONTENUTI

- Analisi dei bisogni formativi in tema di innovazione (organizzativa, digitale e di prodotto/servizio)
- Progettazione e erogazione di percorsi di coaching per manager e dipendenti per sviluppare le competenze e gestire il cambiamento
- Affiancamento al corretto utilizzo di strumenti ICT presenti in azienda o in corso di introduzione)

### SERVICE

### FORMATION EN STRATEGIE D'ENTREPRISE A L'ERE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

### DESCRIZIONE

Conception et fourniture de parcours de formation-actions pour les entrepreneurs et les salariés des PME touristiques destinés au développement des compétences nécessaires à l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies d'innovation, en tant que processus culturel et

## SERVICE

### INNOVATION DANS LA GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, CONCEPTION/DEVELOPPEMENT D'OUTILS DIGITAUX

## DESCRIZIONE

Services de conseil visant à l'intégration opérationnelle et informatique de l'entreprise avec ses clients, selon un modèle orienté vers le client.  
Par exemple:

- Services d'accompagnement à la mise en application de logiciels de CRM (Customer Relationship Management, gestion des relations clients);
- Soutien à l'approche à canaux multiples et aux approches omnica-nales ;
- Croissance et valorisation de la réputation en ligne
- Outils et stratégies pour la désintermédiation
- Systèmes innovants de fidélisation de la clientèle
- Développement de la gamification (ludification)

Sont compris également la conception et le développement informati-que des outils numériques (CRM, site Internet, Appli, Chatbot, Réseau Social etc.)

## CONTENU

- Soutien à l'introduction dans l'entreprise de logiciels de CRM ou d'autres logiciels favorisant l'innovation dans les relations avec les clients (logi-ciels de marketing par courriel etc.)
- Soutien aux approches multicanales et omnicanales (par exemple : dév-eloppement d'un écosystème numérique intégré SITE INTERNET pro-priétaire-RÉSEAU SOCIAL avec l'introduction d'un Moteur de Réservation, Gestionnaire de Canaux, Commerce Électronique etc.);
- Conception et développement informatique de solutions numériques (CRM, Applis, Chatbot etc.)
- Reconception dans une optique SEO (Search Engine Optimization, op-timisation pour les moteurs de recherche) de la présence en ligne : site Internet propriétaire, Médias Sociaux, Google Business
- Optimisation des activités de génération de leads
- Soutien au développement de la gamification dans les relations avec les clients

## 5

## SERVIZIO

### STRUMENTI E STRATEGIE DI BUSINESS INTELLIGENCE

## DESCRIZIONE

Servizi di consulenza volti all'introduzione di strumenti e strategie di Business Intelligence:

- introduzione di un insieme di processi aziendali per raccogliere dati ed analizzare informazioni strategiche
- introduzione della tecnologia per realizzare questi processi
- supporto all'utilizzo delle informazioni ottenute come risultato di questi processi per definire le strategie aziendali

Come ad esempio:

- raccolta dei risultati delle campagne pubblicitarie
- quantificazione del ritorno pubblicitario generato dalla presenza di banner o link su altri siti
- automatizzazione dell'analisi delle recensioni
- analisi automatiche dell'andamento del business

## CONTENUTI

- Supporto alla progettazione e all'introduzione/automazione di:
  - processi di raccolta, misurazione, controllo e analisi dei risultati e delle performance aziendali
  - processi di decisione aziendale
- Supporto all'introduzione in azienda delle soluzioni software in gra-do di automatizzare i processi
- Supporto alla trasformazione dell'impresa in una "data driven com-pany"
- Sviluppo della cultura del dato e selezione delle metriche chiave
- Implementazione di sistemi di reportistica integrata
- "Data driven marketing" (analisi automatica attraverso algoritmi delle recensioni da diverse fonti per estrapolare insight capaci di guidare il ridisegno dei servizi e della comunicazione)

## SERVICE

### SMALL DATA, OPTIMISATION DE LA COLLECTE ET DU TRAITEMENT DES DONNEES

## DESCRIZIONE

Services de conseil visant à l'introduction d'outils et de stratégies de bu-siness intelligence à travers le traitement des données

- Introduction de process intégrés par l'entreprise pour collecter des données et analyser des informations stratégiques
- Introduction de la technologie nécessaire pour réaliser ces proces-sus
- Soutien à l'utilisation des informations obtenues à la suite de ces processus pour la définition des stratégies d'entreprise

Par exemple :

- **Collecte des résultats des campagnes publicitaires**
- **Quantification du retour publicitaire de la présence sur un site**
- **Automatisation de l'analyse des avis**
- **Analyse automatiques de l'évolution du chiffre d'affaires**

## CONTENU

- Soutien à la conception et introduction/automatisation de : processus de collecte, mesure, contrôle et analyse des résultats et des performances de l'entreprise ; de processus de décision d'entreprise
- Soutien à l'introduction dans l'entreprise des solutions logicielles pour automatiser ces processus
- Soutien à la transformation de l'entreprise en une « data driven company » (entreprise guidée par les données)
- Développement de la culture des données et sélection des métriques clés
- Mise en œuvre de Systèmes de reporting intégré
- "Data driven marketing" (marketing par bases de données): Analyse automatique par des algorithmes des avis provenant de diverses sources pour extrapoler des aperçus pouvant guider le réaménagement des services et de la communication

## SERVICE

### CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE CAMPAGNES PROMOTIONNELLES DIGITALES

## DESCRIZIONE

Services de conseil pour la préparation et la mise en œuvre de campagnes promotionnelles, notamment via le web et les médias sociaux:

- **création et mise en œuvre de campagnes SEO (optimisation pour les moteurs de recherche)**
- **création de contenu textuel, de photos, de vidéos pour des campagnes sur les différents canaux**
- **campagnes de marketing par courriel**

## CONTENU

- Soutien à la définition de WEB et SOCIAL MEDIA PLAN et de Campagnes promotionnelles en ligne (optimisation SEO, Google adwords, PPC, Campagne SEM, Content Marketing etc.)
- Soutien à la réalisation des activités prévues (gestion de la campagne, gestion temporaire des canaux Internet, réalisation de contenus textuels, photos et vidéos pour les canaux en ligne)
- Soutien à la définition et à la mise en œuvre de campagnes de promotion de la « destination » (non seulement l'entreprise, mais aussi sa destination, les produits locaux typiques, etc.), par le biais de contenus capables d'évoquer cette intégration
- Soutien à la mise en œuvre de campagnes de retargeting

6

## SERVIZIO

### STUDIO, PROGETTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DI CAMPAGNE PROMOZIONALI

## DESCRIZIONE

Servizi di consulenza volti alla preparazione e realizzazione di campagne promozionali, in particolare via web e social media quali la definizione e l'implementazione di campagne SEO, la creazione di contenuti testuali, foto e video per le campagne sui diversi canali, campagne di e-mail marketing.

## CONTENUTI

- Supporto alla definizione di Web e Social Media Plan e di campagne promozionali online (ottimizzazione SEO, Google Adwords, PPC, Campagne SEM, Content Marketing, ecc.)
- Supporto alla realizzazione delle attività previste (gestione della campagna, gestione temporanea dei canali web, realizzazione dei contenuti testuali, foto e video per i canali on-line)
- Supporto alla definizione e implementazione di campagne promozionali di "destinazione" (non solo l'impresa ma anche la sua destinazione, i prodotti tipici locali ecc), attraverso contenuti in grado di raccontare questa integrazione
- Supporto alla realizzazione di campagne di remarketing

7

## SERVIZIO

### SUPPORTO SPECIALISTICO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE

## DESCRIZIONE

Servizi di consulenza volti alla definizione e realizzazione di progetti di promozione dell'impresa sui mercati internazionali

## CONTENUTI

- Supporto alla preparazione di piani di promozione dell'impresa e dei suoi prodotti/servizi turistici sui mercati internazionali (Assessment della situazione aziendale e analisi dei mercati che l'azienda vuole approcciare, conseguente la selezione dei mercati e dei target più interessanti, la definizione delle azioni di promozione)
- Supporto alla realizzazione delle attività promozionali sui mercati internazionali target (organizzazione Workshop e Educational Tour; partecipazione a fiere, borse turistiche ecc)
- T.E.M. (manager temporaneo per le attività di promozione sui mercati internazionali)
- Traduzione di siti, dei contenuti delle campagne digitali e dei materiali promozionali nella lingua dei mercati target
- Ricerca di operatori/partner finalizzata all'inserimento su nuovi mercati esteri o all'ampliamento della presenza su tali mercati

- Supporto alla aggregazione in network internazionali di operatori turistici
- Consulenza strategica e commerciale finalizzata al presidio dei nuovi mercati o ad alleanze all'estero
- Informazione e supporto per l'ottenimento di contributi per la partecipazione a fiere e congressi internazionali (bandi regionali delle Camere di Commercio, ecc.)

## SERVICE

## SOUTIEN A L'INTERNATIONALISATION

### DESCRIZIONE

*Services de conseil visant à concevoir et à mettre en œuvre des projets de promotion de l'entreprise sur les marchés internationaux.*

### CONTENU

- *Soutien à la préparation de plan de promotion de l'entreprise et de ses produits/services touristiques sur les marchés internationaux (Évaluation de la situation de l'entreprise et analyse des marchés que l'entreprise veut approcher, sélection ultérieure des marchés et des cibles les plus intéressants, définition des actions de promotion)*
- *Soutien à la réalisation d'activités promotionnelles sur les marchés cibles internationaux (organisation d'ateliers et d'eductours ; participation à des foires, à des échanges touristiques, etc.)*
- *T.E.M. (responsable temporaire des activités de promotion sur les marchés internationaux)*
- *Traduction des sites, du contenu des campagnes numériques et du matériel promotionnel dans la langue des marchés cibles*
- *Recherche d'opérateurs/partenaires étrangers en vue de pénétrer de nouveaux marchés étrangers ou d'accroître la présence sur les marchés étrangers*
- *Soutien à l'agrégation dans des réseaux internationaux de voyageurs*
- *Conseil stratégique et commercial pour de nouveaux marchés ou alliances à l'étranger*
- *Information et soutien pour l'obtention de subventions pour la participation à des foires et congrès internationaux (par le biais d'opérations régionales proposées par des chambres de commerce etc.)*









# Interreg



UNION EUROPÉENNE  
UNIONE EUROPEA



## MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

# CATALOGO DEI SERVIZI QUALIFICATI PRODOTTO T2.2.1

[www.interreg-maritime.eu/web/smart-tourism](http://www.interreg-maritime.eu/web/smart-tourism)

La cooperazione al cuore del Mediterraneo  
La coopération au cœur de la Méditerranée

