MG RESEARCH

Per

FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA

# Le professioni del futuro nel settore Turismo

# Obiettivo della ricerca

In occasione delle celebrazioni del 25° anniversario di **Federturismo**, MG Research ha realizzato un'indagine sullo scenario futuro e sullo sviluppo del turismo in Italia ed in particolare sulle **professioni e competenze di cui ci sarà bisogno in questo settore nei prossimi 10 anni.**

L'**ANALISI QUALI - QUANTITATIVA** parte dallo scenario di riferimento attuale per poi definire le prospettive di sviluppo del mercato, indagando la qualità percepita e i principali desiderata, sia dei viaggiatori che degli operatori del settore, attraverso **l'ASCOLTO DEL TERRITORIO.**

L'obiettivo è stato quello di effettuare una PROGRAMMAZIONE STRUTTURATA DI LUNGO PERIODO :

- delineando i **profili delle nuove figure professionali e delle relative competenze** e dei corsi professionali, che dovranno essere attivati per rispondere alle nuove richieste del mercato del turismo
- tratteggiando le **linee guida di un piano formativo** coerente con i bisogni emersi

# Target e metodologie

L'indagine condotta da MG Research è stata realizzata attraverso **2 tipologie di analisi**:

**ANALISI QUANTITATIVA: finalizzata a quantificare lo scenario di riferimento**

- su un target di VIAGGIATORI ITALIANI E STRANIERI IN ITALIA - intervistati in **modalità Face to Face**
- su un target di OPERATORI NEL SETTORE TURISMO - intervistati in **modalità CATI/ Telefonica**

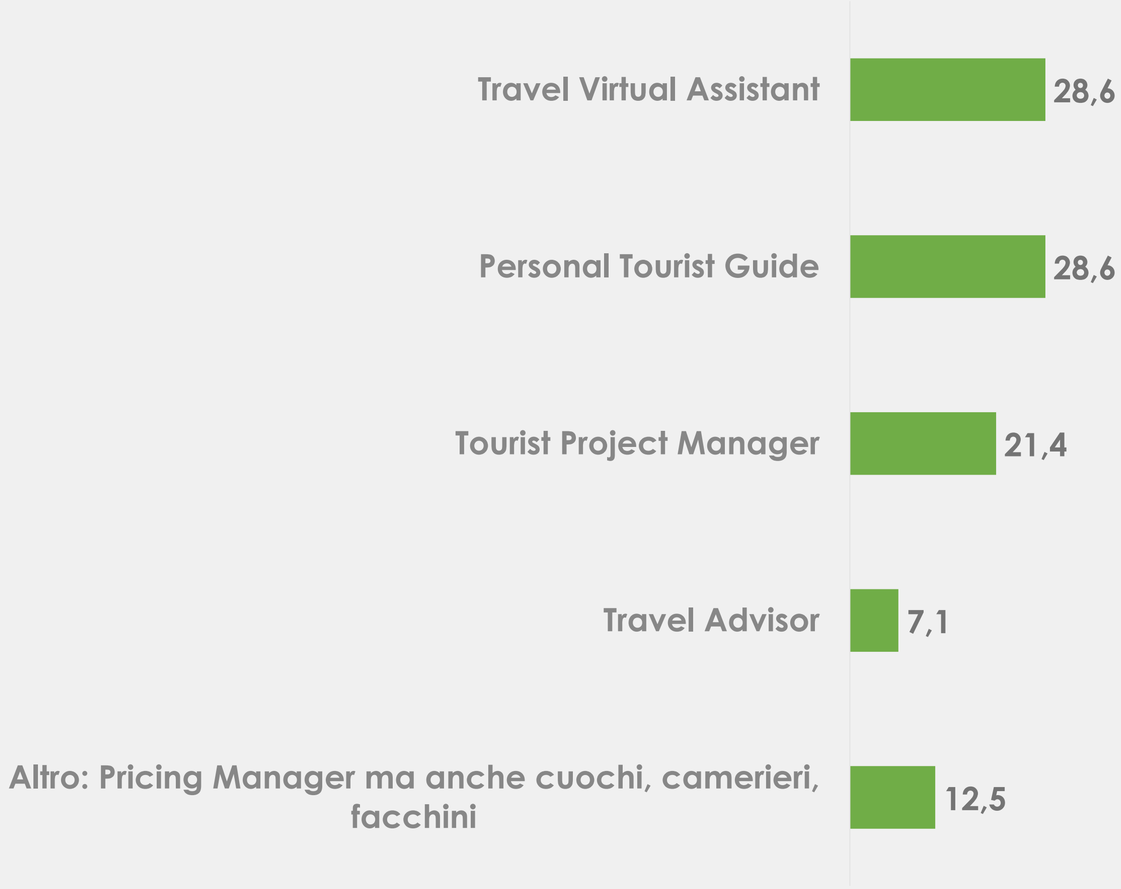
**ANALISI QUALITATIVA: finalizzata ad approfondire le tematiche emerse dall'indagine quantitativa**

- su un target di OPERATORI NEL SETTORE TURISMO - intervistati in **modalità Focus Group**
- su un target di ESPERTI NEL SETTORE TURISMO - intervistati **in profondità da uno psicologo moderatore esperto**

# Figure professionali tra 10 anni

**Come cambieranno i «mestieri» da qui a dieci anni ?**

Ecco la **top 5 delle professioni del futuro**



# Competenze professionali ICT tra 10 anni

Anche

- ✓ hotel
- ✓ servizi
- ✓ musei

saranno sempre più tecnologici e **governati dalle piattaforme digital**

Quali sono – **secondo gli esperti - le figure professionali nell'ambito ICT** che faranno vivere al turista un'esperienza virtuale e innovativa, ma nello stesso tempo garantirà la protezione dei dati ?

**La top 3 delle professioni informatiche del futuro è**:

1. **Big Data Director**
2. **Digital Strategic Planner**
3. **Data Protection Manager**

# La formazione delle nuove figure professionali

La **finalità** strategica d**ell'attività formativa per gli operatori del turismo è**

**la creazione di competenze** approfondite, e costantemente aggiornate **in tre principali aree di processo**:

- **Studio del territorio**
- **Comunicazione**
- **Gestione dei clienti**

Il livello di competitività delle imprese turistiche si definisce, pertanto, in funzione diretta del grado di competenza nella gestione dei processi nelle aree sopra indicate.

# Le linee guida per la formazione

Le linee guida di un piano formativo coerente con i bisogni sopra indicati sono:

- **uno studio dei modelli e degli stili di vita delle comunità** nei mercati di riferimento

Storia, geografia e antropologia culturale, adeguatamente *customizzate*, consentiranno agli operatori turistici di :

- ✓ adattare la comunicazione allo specifico pubblico e al contesto
- ✓ elaborare modifiche e innovazioni di prodotto che sappiano assecondare le evoluzioni dei bisogni

- **uno studio dei modelli comportamentali e della loro evoluzione** per consentire la gestione della relazione tra il personale di contatto e i clienti in un quadro di:
  - ✓ ottimizzazione della *customer satisfaction* e della *customer experience*
  - ✓ costruzione di un rapporto di fedeltà mirato alla reiterazione dell'esperienza e alla trasmissione della reputazione

  Psicologia comportamentale, statistica e tecnologia informatica sono le discipline che dovrebbero consentire agli operatori di massimizzare l'efficacia nella gestione dei clienti nelle fasi di vendita, esperienza di consumo e post-consumo

MG Research


## Roma

sede legale e operativa
Salita San Nicola da Tolentino, 1B
tel. +39 06 6864556

## Milano

sede operativa
Viale Luigi Majno, 7
tel. +39 02 76011860

## Catania

sede operativa
Piazza Corsica, 14
Tel. +39 095 8176080/81


www.mgresearch.it