Tourist Satisfaction, Berlangieri: “La Bocconi premia l’idea ligure”

di **Redazione**
26 Marzo 2012 – 17:44



Savona. È stata una intuizione dell’Upa (Unione Provinciale Albergatori), messa in campo dalla Provincia di Savona, che ha lanciato il progetto del Tourist Satisfaction: una analisi dei giudizi espresse dai turisti sulle strutture alberghiere e sulle destinazioni turistiche del savonese, valutando punti di forza e debolezze sul fronte dei servizi, dell’accoglienza e del mercato turistico locale nel suo complesso. Il sistema di rilevazione della soddisfazione del cliente turistico è un progetto che sta per essere adottato anche da altre province italiane, fresco del riconoscimento ricevuto qualche giorno fa dalla stessa Bocconi di Milano. Molte altre località stanno richiedendo finanziamenti nell’ambito delle leggi sul turismo per condurre questa tipologia di studio.

Contento e soddisfatto l’assessore regionale al turismo Angelo Berlangieri: “Credo sia giusto dare un plauso agli albergatori savonesi e alla provincia che hanno avviato questa sperimentazione che consente di raccogliere dati reali, con una valutazione scientifica, sulla soddisfazione del cliente e sono convinto diventerà elemento centrale per la percezione della stessa competitività del sistema turistico e dei territori savonesi, in grado di far programmare politiche ed iniziative ad hoc in risposta alle negatività espresse dai turisti che hanno soggiornato da noi. Credo che ormai l’antico passaparola sia sul web, sui blog, sui social network, quindi è necessario orientarsi sempre di più su questo genere di comunicazione” conclude Berlangieri.