

Strategia di marketing

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Relazione annuale / Svizzera turismo**

Band (Jahr): - **(2011)**

PDF erstellt am: **16.08.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

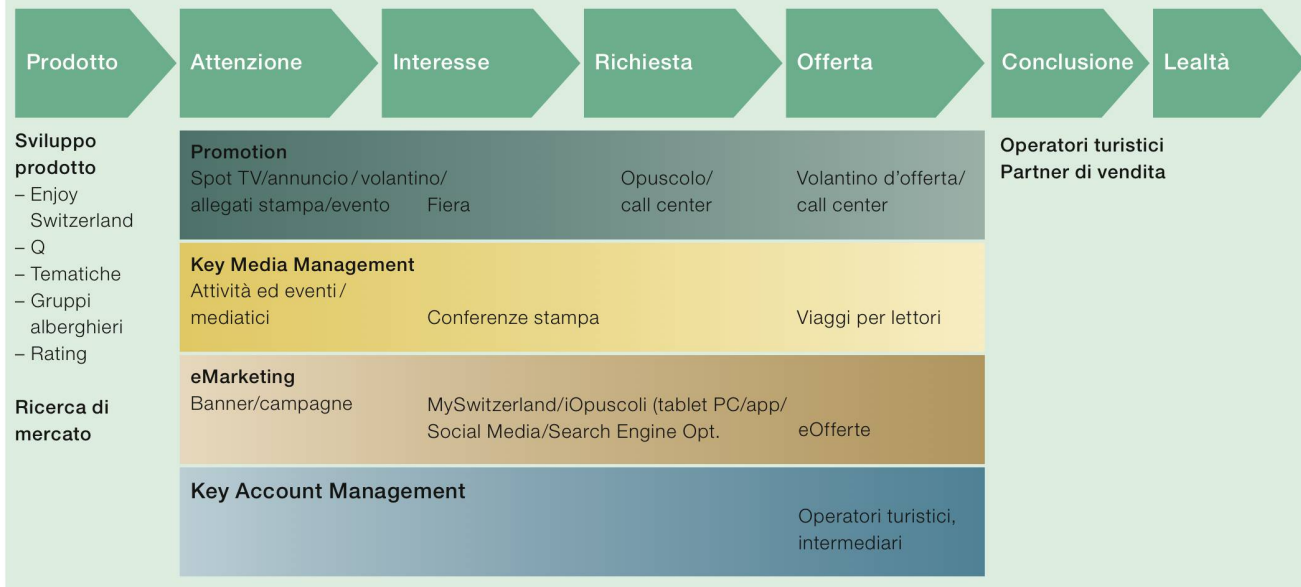
Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



Strategia di marketing.

Il marketing integrato di ST.



Strategia di marketing.

L'attenzione è il bene più ambito: compito primario di ST è attirarla, indirizzarla all'offerta e fidelizzare i clienti. A questo serve la cosiddetta «trazione integrale» (da pag. 19) che consente un marketing mix flessibile e orientato al mercato.

Le campagne marketing di ST.

Con campagne chiave e prodotti a tema, ST propone agli ospiti offerte chiaramente strutturate e orientate ai bisogni, esaltandone il valore d'esperienza unica.

ST diffonde nel mondo l'esperienza Svizzera attraverso le campagne chiave Estate, Inverno, Città, Meeting e i prodotti tematici. Fondamentale è il marketing con i gruppi alberghieri dal posizionamento specifico e con il settore paralberghiero. I gruppi alberghieri si rivolgono alle esigenze degli ospiti: design & lifestyle, vacanze in famiglia, storia, golf, lusso, hotel tipici svizzeri e wellness.

Questi contenuti chiaramente definiti (campagne chiave, prodotti tematici e cooperazioni alberghiere) offrono il massimo grado di orientamento all'ospite, il quale può così trovarvi interessanti offerte di partner competenti e informazioni mirate. Questo modello è inoltre supportato da una costante ricerca di qualità globale.

Integrazione nelle campagne marketing ST.



Dividere i rischi, aprire potenziale.

Il portafoglio mercati di ST è oggetto di una costante analisi che tiene conto di prospettive globali e andamenti congiunturali.

I flussi turistici internazionali sono in costante evoluzione. ST registra il potenziale di nuovi mercati con forte crescita del turismo verso l'estero, ma la maggioranza degli ospiti continua a provenire dalla Svizzera e dai vicini mercati europei.

Mercati prioritari: forte impiego di mezzi

ST mantiene proprie rappresentanze in Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Regno Unito (più Irlanda), Stati Uniti e Svizzera per gestire con forza questi mercati, responsabili del 77,4 % dei pernottamenti totali.

Mercati attivi: marketing mix su misura

ST applica un marketing mix differenziato in Australia (più Nuova Zelanda e Oceania), Austria (più Ungheria), Belgio (più Lussemburgo), Canada, Corea, Giappone, Paesi Nordici e Repubblica Ceca.

Mercati in crescita: sfruttamento del potenziale

ST investe in misura più che proporzionale nei mercati a crescita strategica: Brasile, Cina, India, Polonia, Russia, Spagna e Stati del Golfo.

Mercati in espansione: forti mandati sul posto

In Israele, Malesia, Singapore e Thailandia, ST opera su mandato con le ambasciate e la compagnia aerea SWISS.

Mercati ST.	Numero dipendenti	Articoli generati sui media	Contatti su MySwitzerland.com	Contatti clienti prestigiosi	Contatti pubblicitari e di marketing
Mercati prioritari					
Francia	10	547	1 587 901	144 852	222 751 264
Germania	17	3 132	2 303 673	326 836	1 095 032 387
Italia	9	1 200	1 732 131	178 000	660 000 000
Paesi Bassi	8	325	987 885	190 000	133 009 950
Regno Unito (più Irlanda)	10	1 252	928 320	168 128	339 011 959
Stati Uniti	16	665*	1 580 357*	98 886*	127 586 321*
Svizzera	120	559	10 702 890	390 128	284 928 985
Mercati attivi					
Australia (più Nuova Zelanda e Oceania)	1	130	184 048	8 500	5 500 000
Austria (più Ungheria)	2	426	193 733	6 600	28 392 628
Belgio (più Lussemburgo)	4	628	674 138	45 000	53 039 802
Canada	2	incl. negli Stati Uniti	incl. negli Stati Uniti	incl. negli Stati Uniti	incl. negli Stati Uniti
Corea (Rep.)	2	310	259 868	51 495	161 056 700
Giappone	8	167	600 992	44 895	340 237 783
Paesi nordici (Danimarca, Finlandia, Norvegia, Svezia)	(1)	60	164 285	22 000	8 000 000
Repubblica Ceca	(1)	270	105 375	61 000	8 530 000
Mercati a crescita strategica					
Brasile	(1)	35	79 000	20 000	6 675 000
Cina	10	767	288 633	179 814	47 264 000
India	1/(4)	80	367 233	50 000	220 000 000
Polonia	(1)	90	224 418	35 000	45 000 000
Russia	5	300	214 203	12 127	210 202 380
Spagna	4	277	669 988	29 800	31 000 000
Stati del Golfo	2/(1)	101	73 463	2 850	10 140 980
Mercati in espansione					
Israele	(1)	55	61 379	1 000	980 000
Sud-est asiatico (Malesia, Singapore, Thailandia)	(3)	15	129 340	0	3 000 000

* Incl. Canada

() Dipendenti su mandato

Criteri ST per l'analisi di mercato.

ST continua ad analizzare il suo portafoglio mercati per individuare in anticipo variazioni congiunturali e potenzialità nei mercati d'origine nel mondo. Oltre ai dati sulla ricerca di mercato e a interviste con esperti, ST utilizza come base decisionale una serie di criteri che consentono un'analisi differenziata di ciascun mercato con riguardo a 13 fattori d'influenza.

Criterio	Definizione
Economia	Situazione economica, umore dei consumatori, inflazione, disoccupazione
Valuta	Cambio contro il franco svizzero
Dipendenza dal petrolio	Costo della mobilità, supplemento carburante, mezzi di trasporto alternativi
Sostituibilità di ST	Possibilità che partner turistici attivi sul mercato rilevino attività di ST (lingua, distanza, infrastrutture, ecc.)
Clienti abituali	Percentuale di clienti abituali (una percentuale elevata corrisponde a un minore onere di marketing destinato a convincere i clienti)
Costi di sviluppo del mercato	Spese per la produzione di strumenti pubblicitari (lingua), spese di viaggio, di personale, d'esercizio, oneri fiscali, ecc
Accessibilità del mercato	Facilità di collegamento del mercato con la Svizzera (voli diretti, collegamenti ferroviari, distanze su strada, ecc.), obbligo di visto
Attrattività del mercato	Calcolo mediante il modello McKinsey
Vantaggio competitivo	Calcolo mediante il modello McKinsey
Efficacia delle attività di ST	Risultati della misurazione di efficacia di ST 2009/2010
Attrattività stagionale	Gli ospiti di media e bassa stagione estiva sono più interessanti di quelli che arrivano in piena stagione invernale. I mercati di origine con più clienti estivi che clienti invernali godono di una migliore valutazione
Potenziale di crescita	Prospettive di crescita nei 2 anni successivi secondo Oxford Economics, Tourism Decision Metrics
Spesa giornaliera	Spesa media giornaliera secondo la misurazione di efficacia ST 2009/2010

Marketing mix basato su quattro pilastri.

ST dispone di un modello di marketing che consente l'impiego di strumenti in funzione del cliente e del risultato, secondo i requisiti dei mercati.

Promozione: catturare l'attenzione e convincere

Il mix promozionale di ST spazia dalla pubblicità agli eventi e ai mailing. Nel 2011, ST ha spianato la strada per un nuovo metodo di trasmissione delle informazioni: opuscoli stampati stimolano la voglia di Svizzera, formati digitali per tablet forniscono i relativi dettagli.

eMarketing: la Svizzera a video

La vetrina internazionale di ST è il nuovo portale MySwitzerland.com lanciato nel 2011. Un eMarketing efficace impone una precisa conoscenza della domanda dei clienti: la vasta banca dati di ST assicura tutto ciò che serve per un cross marketing mirato, dalla newsletter elettronica alle promozioni

online ad hoc. Tramite i social network ST coltiva un dialogo aperto e immediato che genera fiducia e vicinanza al cliente.

Key Media Management: alta credibilità

ST coltiva un dialogo aperto con i media internazionali: tramite colloqui personali, ausili per la ricerca, viaggi e conferenze stampa su temi specifici. La conseguente pubblicazione di reportage sulla Svizzera come paese turistico gode di un elevato grado di credibilità. Campagne e partner sono costantemente integrati.

Key Account Management: forti partner di vendita

Sui mercati ST punta su partner di prima qualità: tour operator selezionati, importanti organizzatori di congressi e affermati mediatori turistici che ST aiuta con concisi piani d'impresa nell'acquisizione di nuovi affari e clienti.

Cifre e fatti.

Promozione	2011	2010
Contatti pubblicitari e di marketing *	4,04 mld	3,63 mld
Opuscoli distribuiti **	58,79 mln	49,95 mln
Contatti clienti prestigiosi ***	2,07 mln	1,66 mln

* Contatti da pubblicità a pagamento (banner, manifesti, spot TV, eventi ecc.)

** Distribuzione preventiva dei nuovi strumenti pubblicitari (allegati, opuscoli ecc.)

*** Numero di contatti nel call center (chiamate, e-mail, lettere), ordini e download di opuscoli, reazioni su MySwitzerland.com, STC, operatori turistici, abbonati alla eNewsletter



La promozione.

Per promuovere la Svizzera nel mondo, ST usa tutta la gamma degli strumenti pubblicitari, destando attenzione con insolite iniziative, inserzioni, presenze in fiere, spot TV e marketing d'offerta.

Ispira- zione tra le nuvole.

In settembre, circa 1,9 milioni di passeggeri dei voli internazionali SAS Star Alliance hanno tratto ispirazione per le vacanze invernali nella regione Engadina-St. Moritz, grazie a un inserto della rivista inflight «Scanorama» dedicato a sport invernali ed esperienze in ferrovia, ma soprattutto allo sci di fondo. L'Engadina è predestinata a questa specialità in fortissima crescita nei Paesi Nordici. Per questo i lettori della SAS sono un pubblico ideale.



Film sulla Svizzera online.

Le immagini in movimento trasmettono al pubblico emozioni e racconti nel modo

più semplice e diretto. Proprio su questo aspetto punta ST e con il suo centro di competenza assiste il settore nella produzione di materiale video da utilizzare con versatilità. Nella nuova «Video Library» sono archiviate online oltre 1500 sequenze video (clip già pronti e materiale grezzo) per oltre 140 ore di filmati girati in ogni angolo della Svizzera. Utilizzata da ST per il marketing internazionale di regioni e destinazioni, la «Video Library» è a disposizione anche di operatori dell'informazione e organizzazioni turistiche.



Riprese del film pubblicitario per Scuol (zona sciistica di Motta Naluns), reperibile anche nella «Video Library».



Svizzera virtuale per gli spagnoli.

Con «Suiza abre sus puertas», l'azione più incisiva finora condotta da ST in Spagna, la Svizzera ha aperto le porte a Barcellona e a Madrid, e precisamente quelle alte sei metri di quattro oggetti realizzati ad arte. Le porte hanno attratto i visitatori verso Ginevra e Zurigo, nel Vallese e in un eccitante viaggio in treno. I sensi di chi varcava la soglia della porta venivano sollecitati con vari stimoli: i profumi della flora svizzera, la musica tradizionale, immagini e video. Ciò ha avuto una vasta risonanza: 85000 ospiti potenziali hanno varcato le porte riportando positive impressioni sulla Svizzera. Di essi 35000 hanno ritirato un opuscolo e 8000 si sono informati sulle offerte concrete presso lo stand.



Cifre e fatti.

eMarketing	2011	2010	eMarketing	2011	2010
MySwitzerland.com			Siti partner	67	66
Contatti al giorno	68 809	66 520	Partner eCRM	21	18
Contatti all'anno*	25,12 mln	24,28 mln	Abbonati alla Newsletter	526 000	484 000
Lingue	16	16	Newsletter inviate	9,2 mln	9,3 mln
Alberghi	1854	2083	Download 11 iPhone app	1,16 mln	700 000
Appartamenti	24 193	26 934	Contatti social network	170 000	-

* Autenticati REMP

L'eMarketing.

La comunicazione digitale è ormai un elemento indispensabile nel marketing mix di ST. Essa include il nuovo sito MySwitzerland.com, newsletter, app per iPhone e una forte presenza sui social network.

Nuova veste per il sito ST.

Con circa due milioni di visitatori al mese, MySwitzerland.com è il sito turistico più apprezzato della Svizzera, e da giugno emana una nuova freschezza, grazie a una grafica orientata all'informazione e a pagine fatte su misura e più interattive e «user friendly» che mai. L'adattamento delle circa 14 000 sottopagine ha dimostrato a ST la grande complessità dei formati digitali oggi disponibili. All'immediatezza dell'informazione tramite MySwitzerland.com hanno corrisposto anche qui con altrettanta immediatezza le sensibili conseguenze della forza del franco svizzero: il numero dei visitatori è crollato parallelamente all'aumentare della debo-



lezza dell'euro, con una flessione massima a metà agosto con la quasi parità euro-franco. È quindi evidente che la moneta influisce direttamente sulla domanda turistica.

Cura rinfrescante per la newsletter.

In seguito alla riprogettazione di MySwitzerland.com, ST ha coerentemente rielaborato anche la newsletter. Oltre a riprendere gli elementi stilistici di MySwitzerland.com, la newsletter punta sulla chiarezza e sulla semplicità d'uso di blocchi tematici modulari.



Facebook online per restare offline.

Nel turismo, lo strumento di marketing più credibile è la raccomandazione personale. I social network sono un mezzo ottimale per raccontare le proprie esperienze personali ed è questo che ha ispirato il concorso su Facebook «Vacanze senza Internet», la campagna online finora più riuscita di ST. Attraverso la chat interattiva con Sebi e Paul, i protagonisti dello spot di ST (v. pag. 26), i patiti della rete hanno cercato di vincere una vacanza in una baita isolata priva di segnale GSM e connessione Internet. Risultato: il sito ha registrato oltre 398 000 visite (in periodi di punta fino a 16 000 al giorno), 18 290 visitatori hanno partecipato al concorso e sulla pagina Facebook di ST si sono registrati 53 832 nuovi fan.



Cifre e fatti.

Key Media Management	2011	2010
Contatti mediatici	8,78 mld	8,67 mld
Articoli generati sui media	11 391	10 246
Partecipanti a viaggi stampa	2068	2047
Troupe TV	115	104
Conferenze stampa	82	84



Il Key Media Management.

Per ST il dialogo con i media è fondamentale: gli articoli redazionali mantengono inalterata la loro elevata credibilità. ST supporta i reportage, lancia i temi delle campagne e invita a conferenze e viaggi stampa.

«Tour de Suisse» con GEO.

ST collabora con rinomate riviste turistiche che nei loro supplementi danno grande risalto alla Svizzera. GEO France ha attirato in Svizzera



375 000 lettori illustrando alla Francia e alle altre nazioni francofone la grande varietà del nostro Paese, dalla Valle degli orologi alla parete nord dell'Eiger. L'edizione speciale «La Suisse» per la prima volta è stata messa a disposizione anche per iPad.



Diluvio di flash sul corno alpino più lungo del mondo nell'evento serale di apertura del viaggio stampa internazionale a Interlaken.

Media turistici in viaggio.

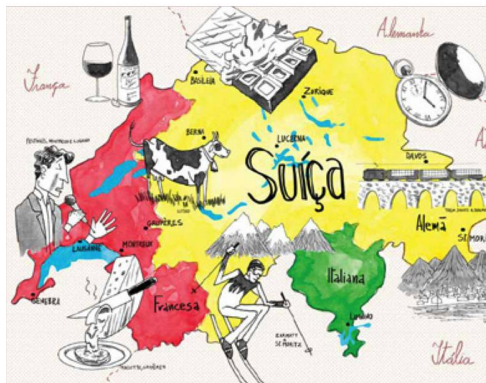
È sul posto che i giornalisti possono ricevere la migliore immagine della Svizzera, per esempio durante l'annuale viaggio stampa internazionale: 144 giornalisti di 28 Paesi diversi hanno visitato la regione della Jungfrau come prima meta del viaggio, e quindi altre sette regioni. Ne è valsa la pena: il reportage sul viaggio stampa ha fruttato nel mondo tra i 90 e i 100 milioni di contatti, per un valore pubblicitario pari a circa 5 milioni di franchi svizzeri.



Fritz Reimann, redattore SF, Daniela Bär, responsabile Media internazionali e Comunicazione aziendale presso ST, l'icona NBC Matt Lauer, Alex Herrmann, direttore di ST America (da sx).

«Top of Europe» nel rimpiazzino NBC.

Ogni anno Matt Lauer, leggenda della TV statunitense e conduttore di «The Today Show» della NBC, inizia un viaggio settimanale attorno al mondo: in «Where in the world is Matt Lauer» egli visita cinque località, indica le tappe in modo criptico e sfida il pubblico a indovinare. Il viaggio di quest'anno attraverso Namibia, Spagna e Malesia lo ha condotto fin sullo «Jungfrauoch – Top of Europe». Il 10 novembre Lauer è andato in onda in diretta raggiungendo 8 milioni di spettatori (35 % di share): gioco con un cane San Bernardo, una fonduta all'aperto, intervista all'alpinista estremo Ueli Steck, «jodel» e sbandieratori a 3500 metri di quota. Il programma è stato realizzato grazie alla collaborazione di ST e delle Ferrovie della Jungfrau.



Cifre e fatti.

Key Account Management	2011	2010
Pernottamenti generati dal KAM	4,31 mln	4,60 mln
Fatturato turistico*	CHF 1,07 mld	CHF 1,18 mld

*Pernottamenti generati dal KAM, moltiplicati per la spesa giornaliera per Paese

Il Key Account Management.

I turisti dei mercati lontani prenotano in gran parte tramite agenzie viaggi. Con queste ultime ST cura rapporti d'affari per ampliare la presenza della Svizzera in cataloghi, fiere e workshop.



Meeting per il Nordamerica.

La IMEX di Francoforte è una fiera di grande rilevanza per la Svizzera come meta congressuale. Il 2011 ha visto a Las Vegas la prima emanazione dell'IMEX per il mercato nordamericano del Meetings & Incentive. Il Switzerland Convention & Incentive Bureau (SCIB) Nordamerica vi ha partecipato con dieci partner svizzeri. Solo nel 2011 lo SCIB, grazie anche all'IMEX di Las Vegas, ha portato in Svizzera 31 manifestazioni.



Foto a destra: Maurus Lauber, CEO Swiss Travel System (a destra), con un agente turistico indiano.

La Svizzera nel carrello.

A fine aprile, allo Switzerland Travel Mart (STM), 369 fornitori svizzeri di servizi turistici si sono incontrati al Palexpo di Ginevra con 434 operatori turistici di 44 Paesi (a cui si deve un volume d'affari di 800 milioni di franchi svizzeri legati a viaggi in Svizzera) per presentare loro i prodotti turistici della Svizzera. Risultato: 262 000 pernottamenti in più con un incremento diretto di fatturato pari a circa 68 milioni di franchi.



I responsabili al lancio del programma sulla Svizzera Premium: Teresa Perez, titolare dell'omonimo tour operator (a destra), e Gisele Sarbach, Market Manager di ST Brasile.

Svizzera Premium per il Brasile.

Il Brasile è uno dei mercati strategici in espansione nel portafoglio mercati di ST. Per contattare clienti potenziali di fascia alta, ST ha avviato una collaborazione con Teresa Perez, lussuoso tour operator brasiliano, e ha realizzato «The Switzerland Traveller Guide»: una prestigiosa rivista di 130 pagine che posiziona la Svizzera come meta d'eccellenza, ricca di itinerari esclusivi e proposte turistiche. Stampata in 54 000 copie (e pubblicata anche in versione per iPad), da fine settembre la guida è stata distribuita a importanti operatori turistici, ai clienti e ai passeggeri SWISS di First e Business Class. In soli tre mesi, Teresa Perez ha venduto tanti viaggi in Svizzera quanti nei 12 mesi precedenti l'iniziativa.

Cifre e fatti.

Programma d'impulso	Estate (da maggio a ottobre 2011)
Mezzi finanziari stanziati	CHF 11,23 mln
Contributo Confederazione (su un totale di CHF 12 mln)	CHF 6,62 mln
Contributo ST	CHF 2,50 mln
Contributo partner dell'economia e del turismo	CHF 2,11 mln
Prestazioni in denaro o in natura di partner terzi per un valore di ca. CHF 6 mln	
Contatti marketing*	CHF 1,38 mln
Contatti clienti prestigiosi*	596 788
Incremento fatturato*	CHF 219 mln
Pernottamenti aggiuntivi generati (tutti i canali)*	981 000
Partner coinvolti	339
Mercati target	AU, BR, CA, CH, CN, DE, FR, GCC, IN, IT, NL, PL, RU, UK

* Estate: fase 1 (Svizzera) e fase 2 (Svizzera, mercati vicini, mercati lontani)

Programma d'impulso mondiale.

Con il programma d'impulso 2011, ST, Confederazione e settore turistico si sono impegnati al massimo per ridurre gli effetti negativi della forza del franco.

In giugno il Parlamento ha assegnato a ST notevoli risorse supplementari per il programma d'impulso 2011/2012 che ha coinvolto anche il settore turistico. ST le ha investite nel marketing dell'offerta turistica, in collaborazione con tour operator, sotto forma di annunci, pubblicazioni e inserti speciali, offerte ai lettori e promozioni online e offline. Questo per stimolare sia la domanda interna, sia l'incremento dei pernottamenti sui mercati poco o per niente influenzati dalla forza del franco, come per esempio il Brasile e la Polonia.

Mariana Alcorta, responsabile marketing del più importante giornale turistico brasiliano «Panrotas», Urs Eberhard, vicedirettore ST, Gisele Sarbach, Market Manager di ST Brasile, Martin Jensen, CEO di Queensberry Viagens (da sinistra).



Più Svizzera.

Brasile ST prevede che le misure adottate frutteranno 16000 pernottamenti in più, soprattutto grazie all'intensa collaborazione con operatori turistici che finora non avevano in catalogo offerte per la Svizzera, o solo in scarsa misura, e alla forte pubblicizzazione di nuovi programmi con prodotti standard o di alta gamma (come nel caso di Teresa Perez, pag. 23).

Su tutti i canali.

Polonia Nel difficile contesto europeo, la Polonia presenta uno sviluppo stabile. Qui sono stati largamente utilizzati i fondi del programma d'impulso, con un opuscolo su giornali ad alta tiratura, offerte tradotte in polacco su MySwitzerland.com, campagne online sui grandi portali polacchi e ampliamento dell'offerta per la Svizzera di importanti operatori turistici.