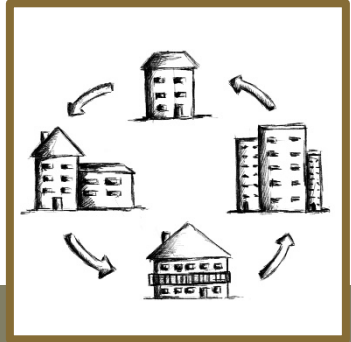


La multilocalità e le sue opportunità per il turismo nelle zone periferiche

14° Forum sulle tendenze del turismo / presentazione focus 6



Migrazione - un vecchio fenomeno in nuove vesti



Migrazione - un vecchio fenomeno in nuove vesti

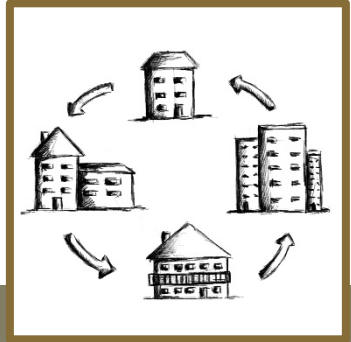
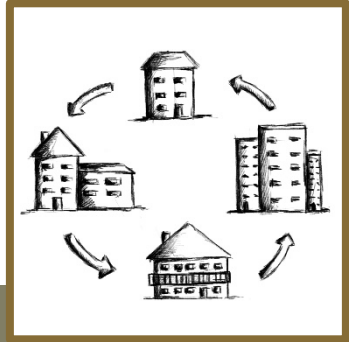


Fig. 3: Meryl Pearlstein. Senza data. 'Little Italy, New York'.

Dai cacciatori, raccoglitori e (ex) nomadi



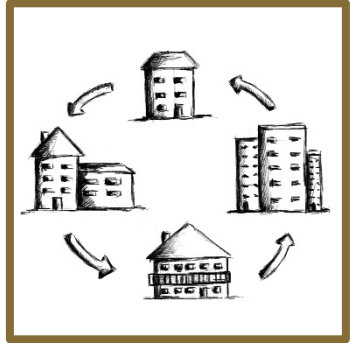
Forme di migrazione

Amenity migration

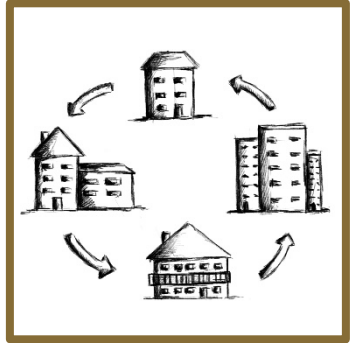
Migrazione in ambito
dell'educazione

Migrazione di manodopera
(lavoratori stagionali, impiegati,
infoworkers ecc.)

Migrazione dei rifugiati
(crisi, carestia, guerra, ecc.)



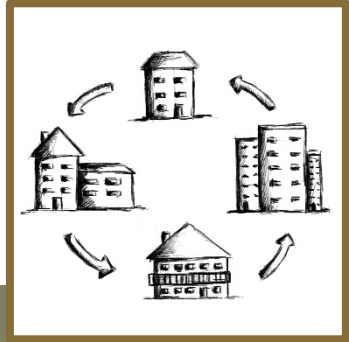
Il potenziale delle «workations» per la periferia alpina



" Amenities define the qualities of a region that make it an attractive place to live and work " .

Thomas Power (1988: 142)

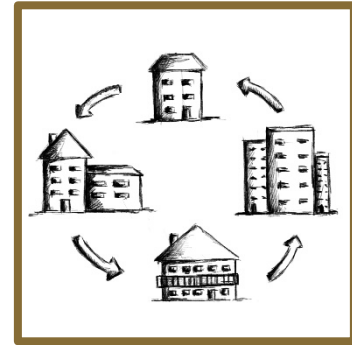
Il potenziale delle «workations» per la periferia alpina



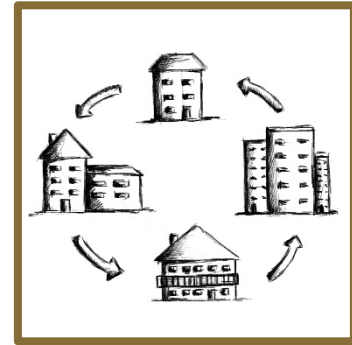
" Amenities define the qualities of a region that make it an attractive place to live and work ".

Thomas Power (1988: 142)

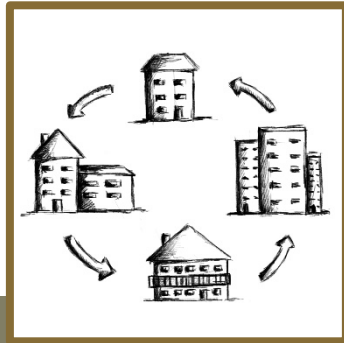
La digitalizzazione e la fuga urbana



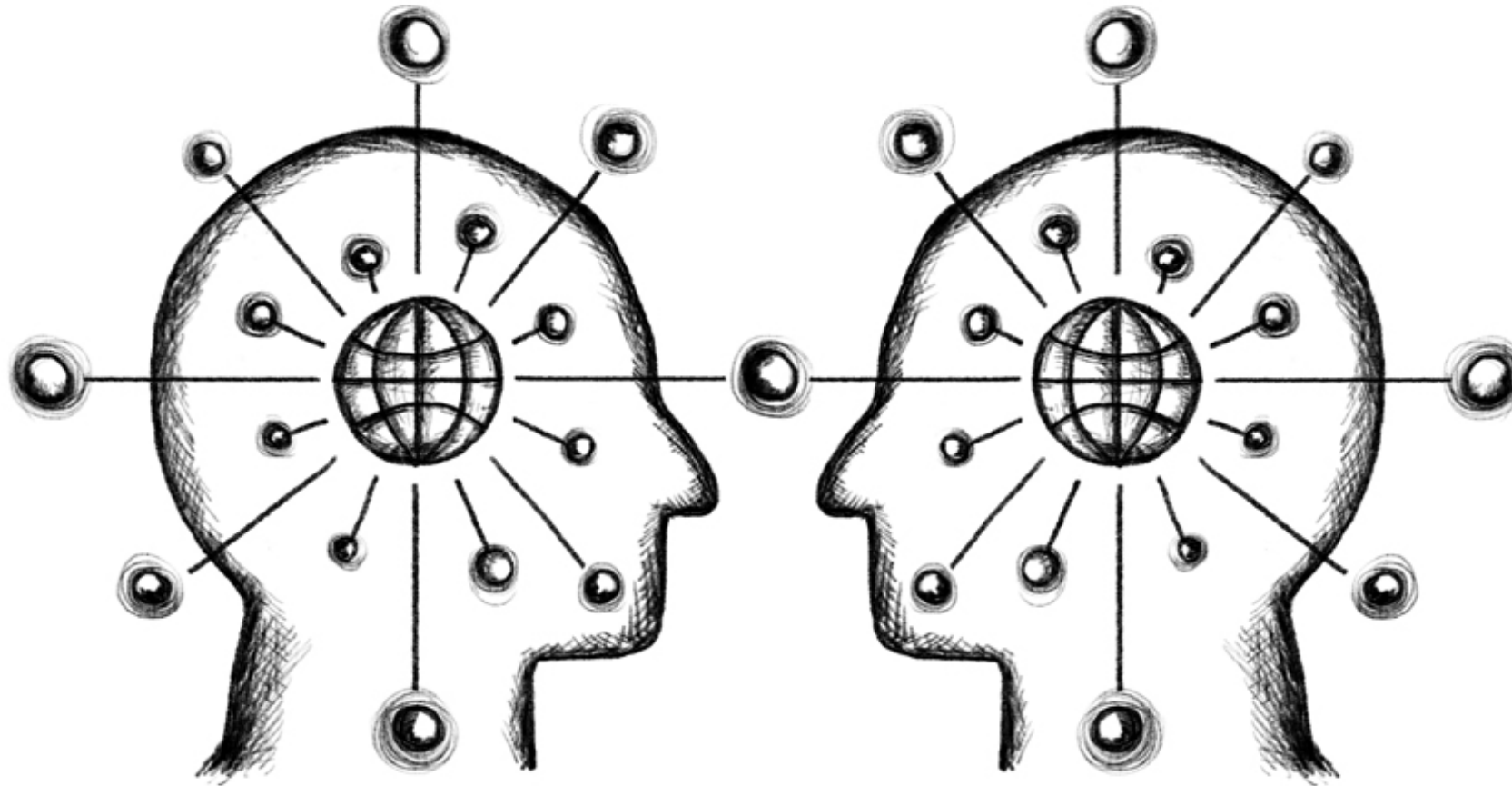
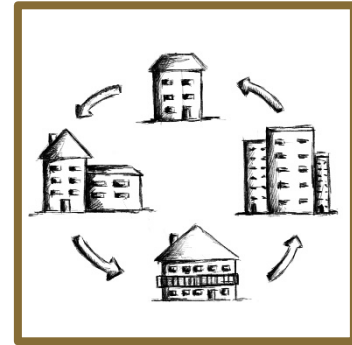
La digitalizzazione e la fuga urbana



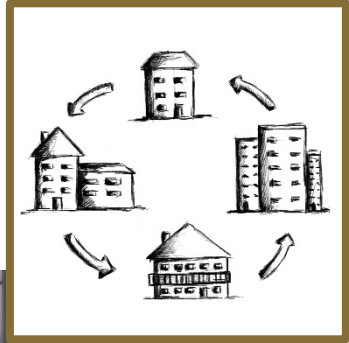
La digitalizzazione e la fuga urbana



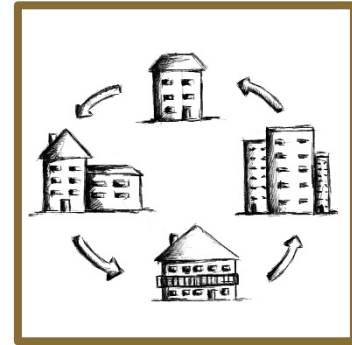
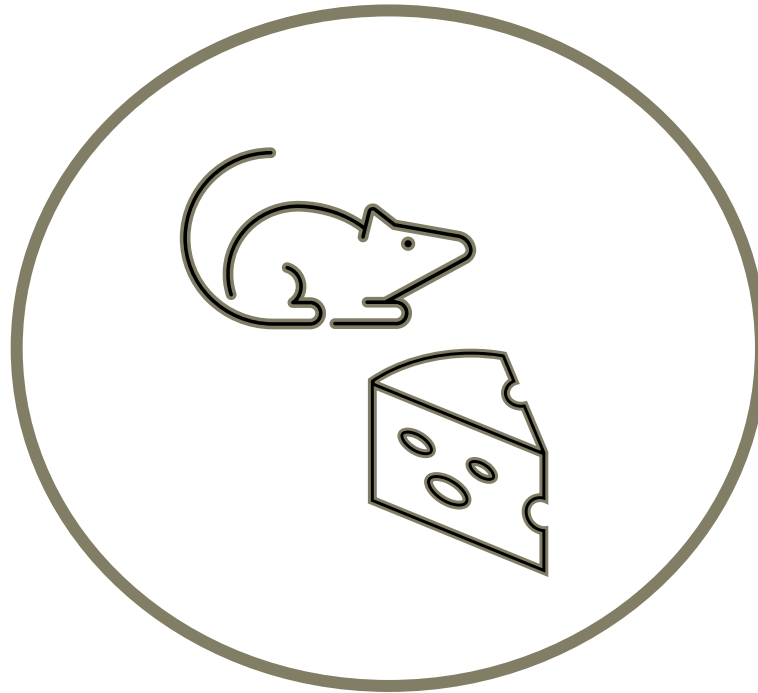
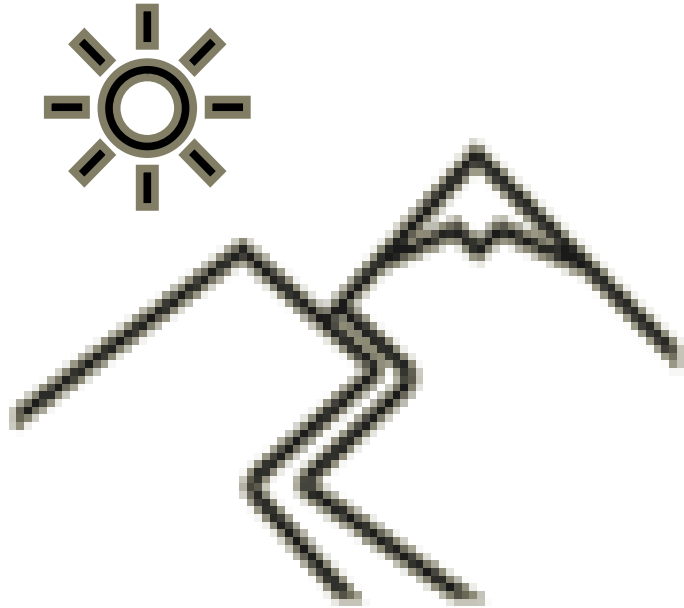
La digitalizzazione e la fuga urbana

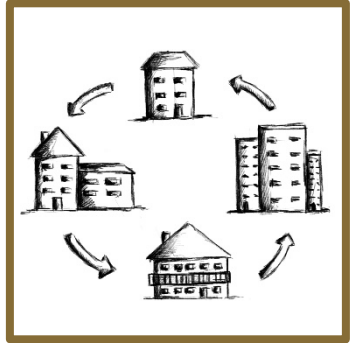


La digitalizzazione e la fuga urbana



Infoworker freelance & Co.

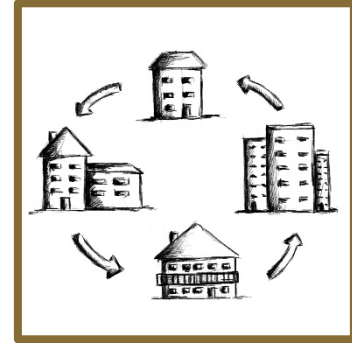




Titolo di lavoro

"Nuove opportunità di business per l'industria dell'alloggio nei Grigioni nell'era post-COVID-19".

Domande di ricerca

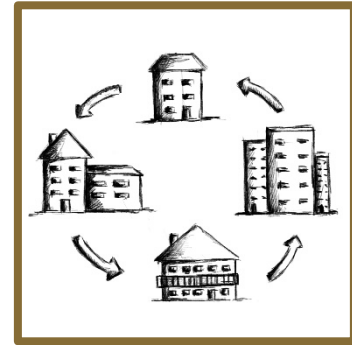


Quale potenziale hanno le persone flessibili in termini di luogo di soggiorno a lungo termine in hotel e appartamenti di vacanza sulla domanda?

Quali sono i requisiti per i soggiorni di lunga durata nel campo della "workation" da parte del lavoratore?

In che misura il lavoro indipendente dal luogo di lavoro è solo un fenomeno a breve termine o in che misura rappresenta una tendenza continua?

Focus topic 2020: "Servizi di portineria"

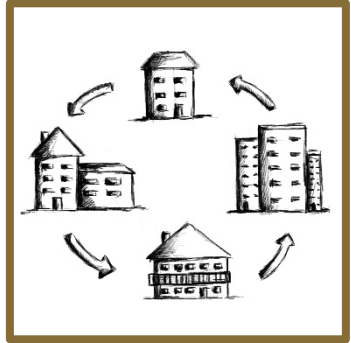


Solo il 9,75% di tutte le residenze secondarie nel canton Grigioni sono messe sul mercato

La legge sulle residenze secondarie sposta l'attenzione sulla continuità

- Come si può aumentare l'intensità d'uso?

Domande di ricerca

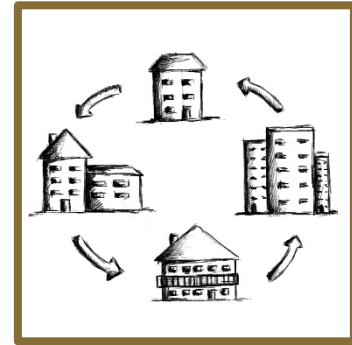


In che misura e con quale intensità i servizi di concierge e di facility management sono utilizzati dai proprietari di residenze secondarie e dagli affittuari di case vacanze?

Quali condizioni di base devono essere soddisfatte per aumentare la disponibilità all'affitto da parte dei proprietari di residenze secondarie e di case di vacanza?

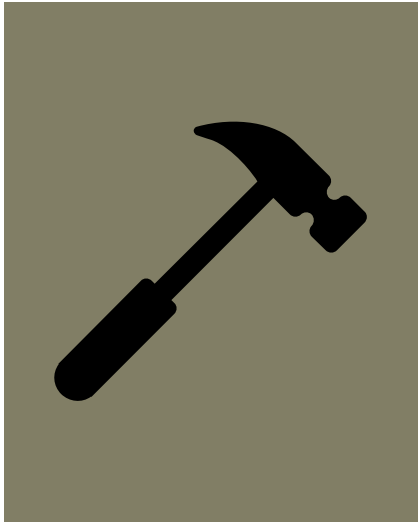
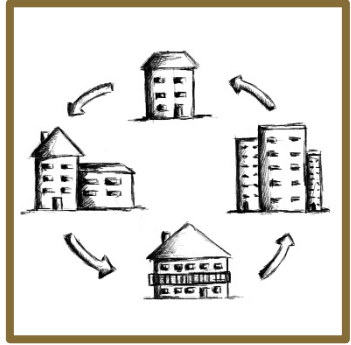
Si può fare un collegamento tra l'aumento della disponibilità all'affitto e i servizi di concierge e di facility management?

Definizione e contestualizzazione di "servizi di concierge»

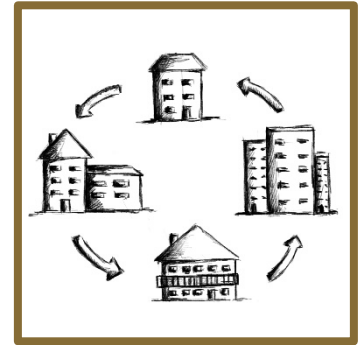


Latino *conservus*
=
"compagno di schiavitù" /
"compagno»

Definizione e contestualizzazione di «facility management»

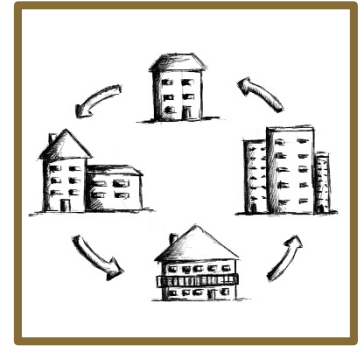


E-Concierge



L'intelligenza artificiale (AI) riduce i costi, ma ancora poca personalizzazione è possibile

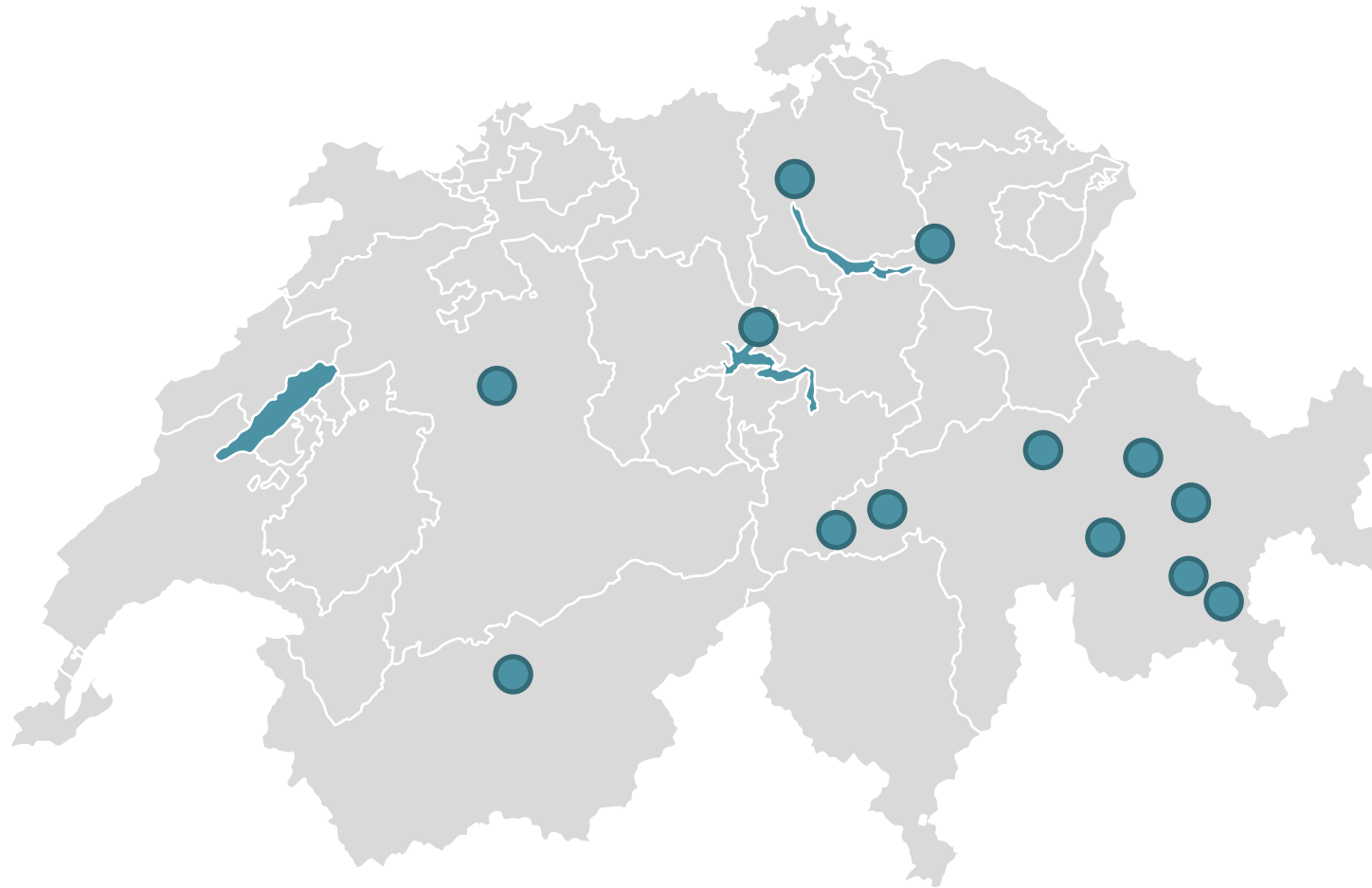
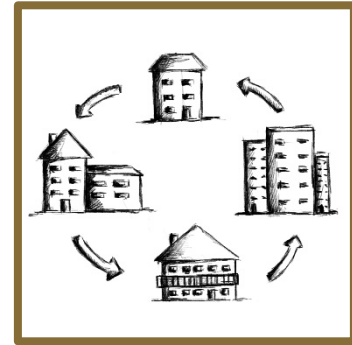
L'ultimo bastione del front-line service



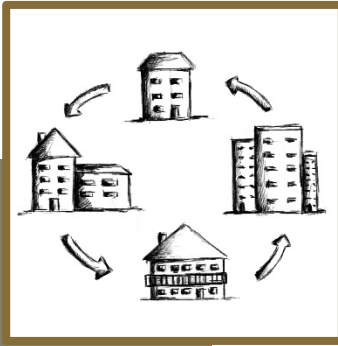
"Conoscere il desiderio prima che il desiderio sia desiderato".

Fig.16: N.n. 20.02.2014. 'The Grand Budapest Hotel: quand Mr Gustave raconte Zero'.

Interviste semi-strutturate con esperti



Diversi modelli di alloggio

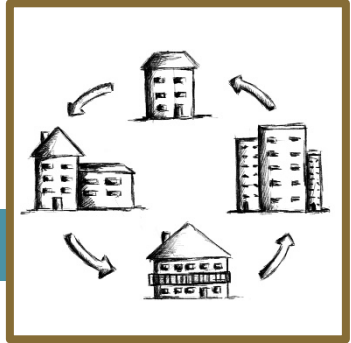


Gruppo 1: Solo fornitori di case vacanza (marketing, vendite, elaborazione e prenotazioni)

Gruppo 2: Vendita e/o la messa sul mercato di residenze secondarie

Gruppo 3: Fornitori con portafoglio proprio / gestori di residenze secondarie e case di vacanza

Gruppo 4: Modelli di gestione di residenze secondarie e di case di vacanza indotti dalla DMO



Categoria: Servizi

Sottocategoria: Servizi di portineria

- Individualizzazione
- Personalizzazione
- Fiducia
- Visibilità
- Essere sul posto
- Reception con personale
- Servizio completo
- Singolo punto di contatto
- Capire meglio le esigenze dei clienti
- Offerta di servizi con valore aggiunto

Sottocategoria: Facility Management

- Pulizie intermedie
- L'area di pulizia rappresenta un compito fondamentale basato sul volume
- Servizio completo a 360°
- Coinvolgere partner locali
- La vicinanza agli hotel come centro di servizi è un vantaggio
- Sfida logistica (pulizia degli oggetti dislocati)
- Sfida finanziaria (in parte bassi margini di guadagno)

Raccomandazioni per l'azione

Servizi di portineria

Contatto personale di fiducia in loco per gli ospiti e i proprietari.

Per quanto possibile, un trattamento personalizzato e risposte veloci delle domande e delle richieste.

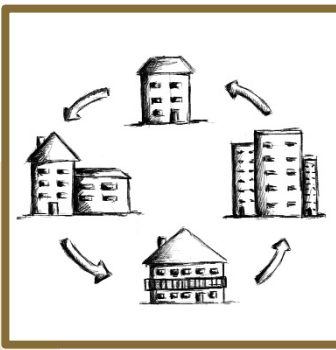
Servizio completo e unico punto di contatto.

Promuovere la convenienza - conoscere i gusti e le preferenze degli ospiti e dei proprietari e coprirli nella pratica con prodotti e servizi adeguati.

Facility Management

Pulizie intermedie, la ragione principale è che tende ad essere il più desiderato in tutte le tipologie di alloggio.

Generare sinergie con l'industria alberghiera per risolvere i problemi logistici relativi alla mancanza di personale di pulizia (esterno) (se possibile, promuovere la condivisione del personale dell'industria alberghiera per l'industria paralberghiera).



Back to the beginning

Domanda di ricerca 1: Utilizzo dei servizi

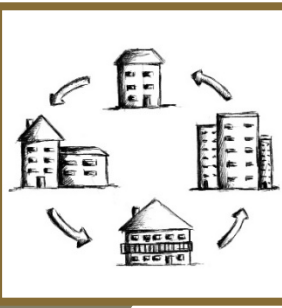
- Servizi di concierge = «added bonus» e misure di incremento del valore
- Oltre all'alloggio, offrire un programma in caso di maltempo
- I costi variano a seconda del segmento (spesso usato come strumento di marketing)
- Le pulizie (intermedie) sono ben prenotate in ogni categoria di prezzo

Domanda di ricerca 2: prerequisito di base per la disponibilità a mettere in affitto

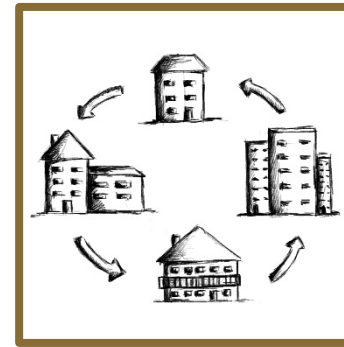
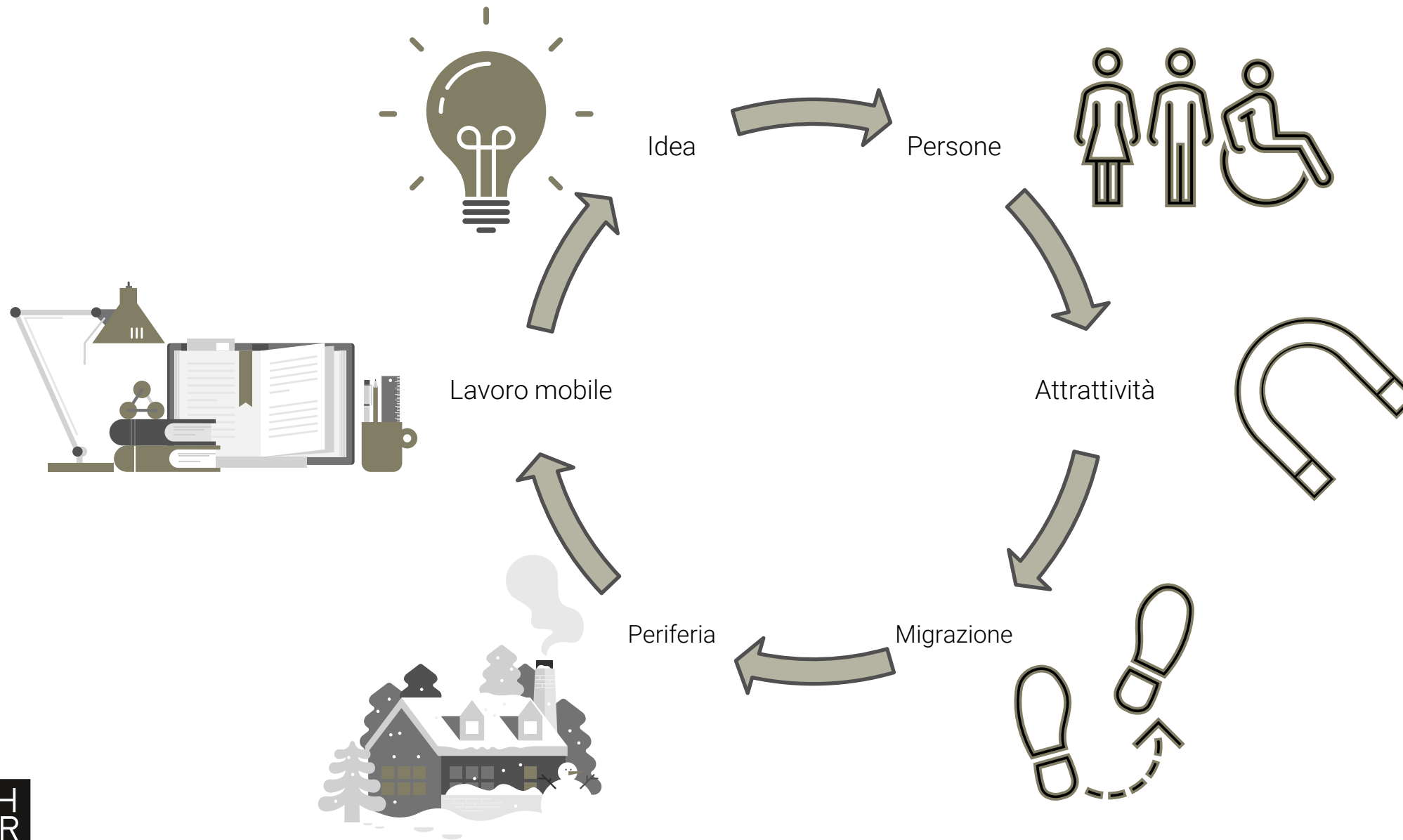
Interazione Servizi di concierge
come "essere sul posto",
"mostrare presenza", "generare
fiducia".
+
Un facility management di
qualità (parola chiave: pulizia)
=
maggiore disponibilità a mettere
in affitto

Domanda di ricerca 3: legame tra CS & FM e disponibilità a mettere in affitto

Contributo generale alla
soddisfazione del cliente e del
proprietario, per cui i servizi di
portineria e la gestione delle
strutture possono promuovere la
volontà di affittare



Conclusione: circuito



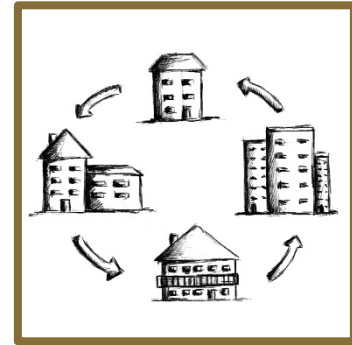
Bibliografia

Ufficio federale dello sviluppo territoriale ARE (2021). Dati: Inventario abitativo e quota di residenze secondarie 2020. Disponibile su <https://www.aren.admin.ch/are/de/home/raumentwicklung-und-raumplanung/raumplanungsrecht/zweitwohnungen.html>

Legge federale sulle residenze secondarie (2016, 1 gennaio). Zweitwohnungsgesetz, ZWG. Disponibile su <https://fedlex.data.admin.ch/eli/oc/2015/886>.

Hilti, N. (2013): Lebenswelten multilokal Wohnender: Eine Betrachtung des Spannungsfeldes von Bewegung und Verankerung. Wiesbaden. = Stadt, Raum und Gesellschaft.

Moss, L., Glorioso, R.S. und Krause, A. (2008). *Understanding and Managing Amenity-led Migration in Mountain Regions*. Proceedings of the Mountain Culture at the Banff Centre conference held May 15-19, 2008. Co-published by the International Amenity Migration Centre.



Bibliografia

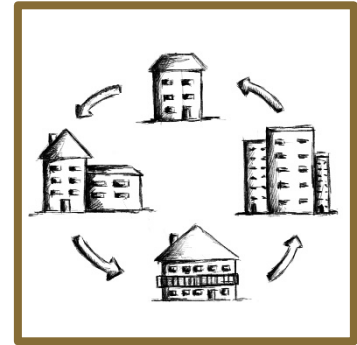
Moss, L. und Glorioso, R.S. Kaslo (2014). *Global Amenity Migration: Transforming Rural Culture, Economy and Landscape*. BC, Canada and Port Townsend, WA: New Ecology Press, 2014. 435 pp.

Pahwa, A. (2018, 25. November). What is Concierge Service? Meaning & Business Models. Verfügbar unter <https://www.feedough.com/what-is-concierge-service-concierge-services-business-models/>

Perlik, M. (2011): Alpine gentrification: The mountain village as a metropolitan neighbourhood. In: *Revue de géographie alpine* 99 (1), 2-13.

Power, T.M. (1988) *The Economic Pursuit of Quality*, Armonk, NY, M.E. Sharpe.

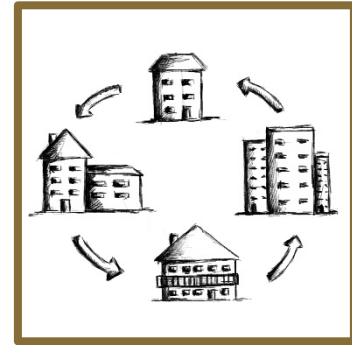
Schad, H., Hilti, N., Hugentobler, M. und Duchêne-Lacroix, C. (2014). "Multilokales Wohnen in der Schweiz – erste Einschätzungen zum Aufkommen und zu den Ausprägungen." In *Mobil und doppelt sesshaft Studien zur residenziellen Multilokalität*, 176–201. Abhandlungen zur Geographie und Regionalforschung 17. Wien: Institut für Geographie und Regionalforschung.



Bibliografia

Weichhart, P. (2009): Multilokalität – Konzepte, Theoriebezüge und Forschungsfragen. In: Informationen zur Raumentwicklung 2009 (1/2), 1-14.

Wirtschaftsforum Graubünden (2018). Vision «Tourismusgemeinde». Vertiefungsbericht zur Initiative AlpTraum des Wirtschaftsforums Graubünden. Verfügbar unter https://www.wirtschaftsforum-gr.ch/uploads/files/wifo_tourismusgemeinde_bericht_def.pdf



Elenco delle figure

Figura 1: Barakeh, Khaled, 23 gennaio 2020. 'Big Ideas in Art and Culture'. (Online). <https://musagetes.ca/project/khaled-barakeh/>, recuperato il 31.10.21.

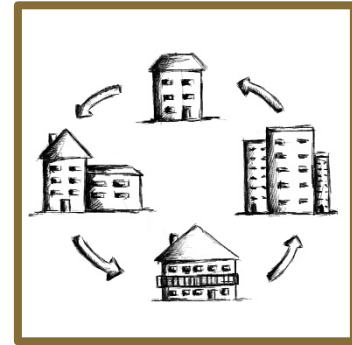
Figura 2: Pearlstein, Meryl. Senza data. 'Little Italy, New York'. (Online). <https://travelsquire.com/little-italy-new-york/>, recuperato il 2.11.21.

Figura 3: Sconosciuto. Senza data. Arte parietale: temi, L'uro". (Online). <https://archeologie.culture.fr/lascaux/en/themes-0>, recuperato il 2.11.21.

Figura 4: Müller, Roger. 2021. «Workation nelle montagne dei Grigioni". (Online). <https://www.workplayz.com/locations>, recuperato il 5.11.21.

Figura 5: Università di Falmouth. 2021. "Penryn Campus". (Online). [Falmouth University - Partizioni di vetro sostenibili - Optima \(optimasystems.com\)](https://www.falmouth.ac.uk/penryn-campus), recuperato il 6.11.21.

Figura 6: Philipps, Lewis. Senza data. Costa della Cornovaglia'. (Online). [Cornish Coast \(lewisphillipsimages.com\)](https://www.lewisphillipsimages.com/cornish-coast), recuperato il 6.11.21.



Elenco delle figure

Figura 7: Tompsett, Michael. Senza data. 'Skyline Hamburg'. (Online).
<https://www.artboxone.ch/wandbilder/poster/9811-skyline-hamburg>, recuperato il 6.11.21.

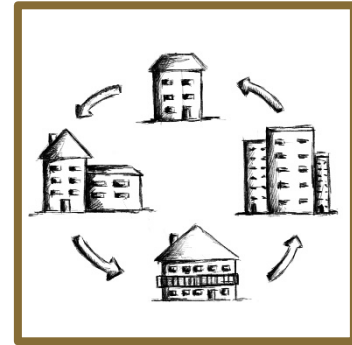
Figura 8: Sonderegger, Christof. Senza data. Moritz". Copyright: Engadin St. Moritz Tourismus AG.

Figura 9: Sconosciuto. Senza data. Vicosoprano - il vecchio villaggio principale". (Online).
<https://www.bregaglia.ch/de/unsere-perlen/unsere-doerfer/vicosoprano>, recuperato il 6.11.21.

Figura 10: Capadrutt, Laila. 2021. 'Key Visual No. 2 for 14th Tourism Trend Forum'. Grafico commissionato.

Figura 11: Capadrutt, Laila. 2021. 'Icon *Networking* for 14th Tourism Trend Forum'. Grafico commissionato.

Figura 12: Muniz Fernandes, Martin. 2016. "Città vuota". (Online).
<https://www.fotocommunity.de/photo/leere-stadt-2-martin-muniz-fernandez>, recuperato il 6.11.21.



Elenco delle figure

Figura 13. Bhend, Bettina. 13 aprile 2010. "Complessa serie di regole contro i letti freddi". *Jungfrauzeitung*. [Online]. <https://www.jungfrauzeitung.ch/artikel/102570/> [consultato il 4 marzo 2020].

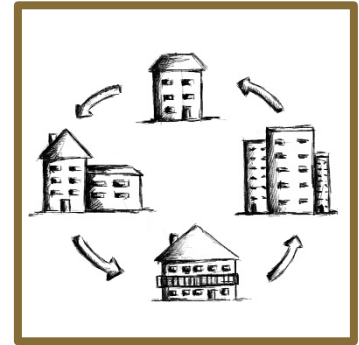


Figura 14. Sisley, Dominique. 16 dicembre 2015. "La gente sta recensendo The Grand Budapest Hotel". [Online]. <https://www.dazeddigital.com/artsandculture/article/28859/1/people-are-reviewing-the-grand-budapest-hotel-on-tripadvisor> [consultato il 12 maggio 2021].

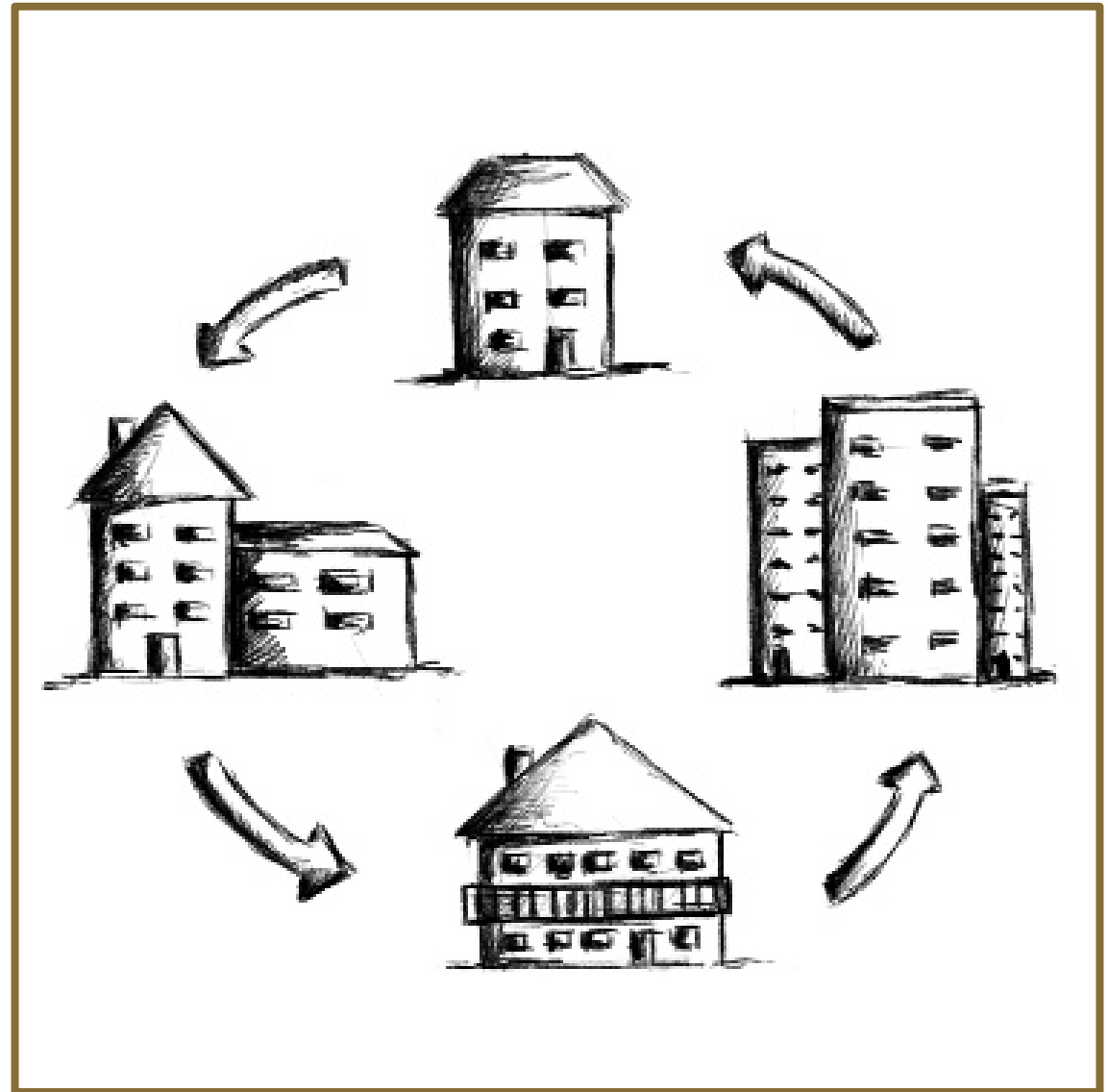
Figura 15. marog-pixcells. Senza data. "Codice binario". [Online]. <https://www.colourbox.com/video/vid-binary-code-eiii-video-9748777> [consultato il 12 maggio 2021].

Figura 16. n.n. 20 febbraio 2014. "The Grand Budapest Hotel: quand Mr Gustave rencontre Zero". [Online]. https://www.challenges.fr/cinema/the-grand-budapest-hotel-quand-mr-gustave-rencontre-zero_548865 [consultato il 12 maggio 2021].

Fachhochschule Graubünden
Pulvermühlestrasse 57
7000 Chur
T +41 81 286 24 24
info@fhgr.ch

Grazie mille per la vostra attenzione.
Grazie mille per l'attenzione.
Grazia fetg per l'attenziun.

Fachhochschule Graubünden
Scuola universitaria professionale dei Grigioni
Scola universitaria professiunala dal Grischun
University of Applied Sciences of the Grisons



swissuniversities