



PROVINCIA  
DI TREVISO



Associazione Italiana Cultura Qualità  
**triveneta**  
Innovazione e Qualità a Nord Est

## “INNOVAZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E QUALITA' DEI SERVIZI NEL TURISMO”

TREVISO, mercoledì 25 gennaio 2012

Provincia di Treviso, Treviso - S.Artemio, via Cal di Breda 116

Il turismo della Provincia di Treviso è in salute. A fine 2011 si è registrato un +9,29 % negli arrivi e un +8,10% nelle presenze. Senza i numeri delle spiagge e delle Dolomiti, la Marca Trevigiana ha segnato la migliore performance di aumento percentuale. Un riscontro positivo frutto delle politiche di marketing messe in atto dalla rete del turismo, da tempo riunita nel Piano Territoriale Turistico. Percorsi eco-museali, valorizzazione dell'enogastronomia, “Club di prodotto” mirati all'accoglienza di un turista specifico. Come ad esempio “La Provincia dello Sport”, club che riunisce tutti gli attori turistici per offrire un'accoglienza mirata al turista sportivo. La sfida dei tanti “turismi” che contraddistinguono il nostro territorio è dunque lanciata. La qualità è senza dubbio una condizione necessaria per permetterci di crescere ancora.

*Leonardo Muraro*

*Presidente della Provincia di Treviso*

L'industria turistica aspira, per sua stessa natura, all'eccellenza del servizio. Chi si occupa della ospitalità, si sente erede di una grande tradizione di accoglienza, che risale ancora ai tempi della Grecia antica e delle grandi civiltà. La civiltà stessa è nata proprio dalla trasformazione dell'idea di *hostis* (nemico, straniero, diverso) in *hospes* (ospite, alleato). Tutte le volte in cui, nella storia, si è preferito lo scambio reciproco di doni, allo scambio reciproco di armi o di odio, è nata una forma di civiltà.

I greci addirittura dicevano che uno straniero o un pellegrino che arrivava da lontano ed era sconosciuto, doveva essere accolto con rispetto, perché in lui poteva assumere le sembianze di povero viandante, un dio, che veniva in incognito per verificare la “qualità” del servizio, la qualità della accoglienza, la qualità della ospitalità. E il racconto mitico di Filemone e Bauci (del poeta Ovidio) narra proprio di un caso simile: Zeus (Giove) ed Hermes (Mercurio), vagando attraverso la Frigia con sembianze umane, bussando a mille porte, domandavano ovunque ospitalità e ovunque si negava loro l'accoglienza. Una sola casa offrì asilo: era una capanna, costruita con canne e fango. Un albergo di meno di una stella: ma gli dei diedero solo a loro il certificato di qualità ISO 9001 e castigarono tutti gli altri con una inondazione. La capanna di Filemone e Bauci fu trasformata in un tempio lussuoso. E' uno dei primi esempi di quello che oggi i sistemi di qualità chiamano “*mystery guest*”, che è quell'ispettore che in incognito gira per gli alberghi, i ristoranti e le imprese di servizi per valutare la qualità e l'eccellenza. Ed è anche un esempio molto interessante del significato di “qualità”, che non è essere migliore degli altri il 100% in una cosa, ma essere migliori l'1% in cento cose: un piccolo albergo, senza molte stelle, può dare maggiore “soddisfazione” ad un cliente di quanto lo dia un albergo a cinque stelle, soprattutto per il rapporto tra le aspettative e il grado di ospitalità che siamo capaci di dare.

Oggi la qualità, in un mondo così complesso, è il mezzo fondamentale per essere competitivi e salvarsi dalla “inondazione”: il messaggio di questo seminario è proprio questo.

*Romano Toppan*

*Docente Università di Verona*



## PROGRAMMA

**ore 9:00 - REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI**

---

**ore 9:30 - 10:45 - PLENARIA**

---

### Saluti Istituzionali

*Leonardo Muraro*, Presidente Provincia di Treviso

*Floriano Zambon*, Assessore Turismo Provincia Treviso

*Marino Finozzi*, Assessore Turismo Regione Veneto

*Alberto Bobbo*, Presidente AICQtv - Associazione Italiana Cultura della Qualità Triveneta

### Introduzione e Presentazione Lavori

moderatore : *Dr.ssa Giuliana Millevoi*, Dirigente Settore Promozione del Territorio-Provincia di Treviso

### RELAZIONI

---

- **"Qualità applicata alla realtà del Turismo nel Veneto"**

*Prof. Romano Toppan* , Docente Università di Verona, già docente delle Università di Perugia, Bologna, Venezia e Luiss Management School di Roma

- **"Strumenti per la Qualità dei servizi :Il Modello EFQM per l'Eccellenza"**

*Dr. Vincenzo Mazzaro* , Presidente Nazionale AICQ

- **"Il marketing del Turismo internazionale : Country Analysis"**

*Dr. Paola Pellicioli*, Coordinatore Turismo AICQ Triveneta

- **"Indagine sui fabbisogni formativi del settore turistico"**

*Dr. Vincenzo Gragnaniello*, Ricercatore KAIROS-Consulting

**ore 10:30 - 10:45 - BREAK**

---

**ore 11:00 - 12:00 - WORKSHOP**

---

**W1 . Come certificare la qualità dei servizi turistici ?** *Coordinatore prof. Toppan*

**W2 . Come orientare l'offerta turistica nel mercato internazionale?** *Coordinatore dr.Pellicioli*

**W3. Come analizzare i bisogni del turista-Cliente?** *Coordinatore dr. Gragnaniello*

**ore 12:00 – 13:00- PLENARIA**

---

Presentazione , discussione e sintesi dei lavori

**Ore 13:00 - CHIUSURA**

---



PROVINCIA  
DI TREVISO



## ISCRIZIONE

La partecipazione al Convegno è **gratuita**, ma per motivi organizzativi è necessario iscriversi e inviare **entro e non oltre il 20 gennaio 2012** il modulo compilato via **fax 0422/656710** opp. via **e-mail : turismo@provincia.treviso.it**

### SCHEDA DI ISCRIZIONE

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_  
QUALIFICA \_\_\_\_\_  
SOCIETA'/ ENTE \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
CITTA' \_\_\_\_\_ PROV \_\_\_\_\_  
TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_  
CELLULARE \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

A che workshop desidera partecipare? (indicare la scelta con una crocetta)

- W1 : Come certificare la qualità dei servizi turistici?  
 W2 : Come orientare l'offerta turistica nel mercato internazionale?  
 W3 : Come analizzare la soddisfazione del turista-Cliente?

Ai sensi degli artt. 13 e 23 del D.lgs. 30/6/2003, n 196, autorizzo al trattamento dei dati sopra riportati.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

**Inviare il modulo compilato al fax 0422/656710 oppure e-mail turismo@provincia.treviso.it entro e non oltre il 20 gennaio 2012**

#### Segreteria Organizzativa e info :

Provincia di Treviso – Settore Promozione del Territorio U.O. Programmazione Turistica  
tel. 0422.656703/31 - fax 0422.656710 - email: turismo@provincia.treviso.it

#### Segreteria Didattica:

AICQtv Associazione Italiana Cultura della Qualità  
info@aicqtv.net