

# Digital transformation nel turismo: tra sfide e opportunità

Da tempo l'industria del turismo ha compreso l'importanza della **digital transformation**, un concetto che è entrato prepotentemente nelle vite di ognuno di noi spinto anche dalla pandemia da COVID-19. Oggi si sono affermati e consolidati nuovi modi e comportamenti nel vivere il viaggio con prenotazioni online, comunicazione digitale con agenzie e tour operator, soluzioni contactless e altro ancora.

Tutto questo ha portato le aziende a doversi riorganizzare trasformando il lavoro in presenza in smart working e abbracciando l'innovazione portata dalla digital transformation. In primo luogo si sono adottati **nuovi strumenti e tool IT**, in secondo luogo si è lavorato per aumentare la produttività in azienda attraverso la formazione del personale.

## Cosa si intende per digital transformation nel turismo

Il **turismo digitale** comprende la tecnologia usata per permettere alla persona la fruizione di una esperienza di viaggio e oggi è trasversale alla digital transformation, che è il driver a cui guardare nei prossimi anni. Le aziende che usano la **digital transformation nel turismo** possono:

- Offrire esperienze che soddisfano i viaggiatori nelle loro preferenze di comunicazione, acquisto e fruizione tramite mezzi digitali;
- Accelerare la digitalizzazione dei prodotti e dei servizi, rendendo più agevole la loro promozione, distribuzione e vendita;
- Aumentare l'opportunità delle aziende turistiche di adattarsi a dei modelli di business ibridi, alla domanda

in costante cambiamento e a un nuovo panorama competitivo;

- Assistere con analisi e previsioni l'operatività aziendale, fornendo nuovi insight sulle strategie e favorire il decision making;
- Gestire un'attività in maniera più efficiente e redditizia, per fare di più con meno, riducendo i costi, e trovare nuove fonti di guadagno;
- Stare al passo con i competitor e mitigare i cambiamenti strutturali dell'ambiente economico e geopolitico, che quasi sempre non si possono prevedere e influenzare.



## Le 2 fasi della digital transformation nel turismo

La tecnologia digitale può essere usata nel turismo in 2 modi:

- **Fase di pre-booking:** una [ricerca di Nielsen](#) ha rilevato che il 70% delle persone viene ispirata da contenuti online e dalle recensioni di altri utenti, considerate più obiettive e affidabili rispetto ad altre fonti. In un senso Internet ha assunto quel ruolo di passaparola che un tempo avveniva solo verbalmente tra amici e conoscenti.
- **Fase di booking per prenotare:** nel 2021 le prenotazioni online hanno visto un aumento del 15% rispetto ai livelli Pre-COVID.

A cambiare è stato anche il modo di vivere l'esperienza di viaggio, che viene raccontato sui social media dal 74% dei viaggiatori, in molti casi in tempo reale. Obiettivo è **raccontare l'esperienza turistica** in modo unico e memorabile. La customer experience continua così oltre il viaggio e assume i contorni di un **Neverending Tourism**. Secondo i dati

dell'[Osservatorio Innovazione Digitale nel Turismo](#), “con questo approccio, il 42% delle strutture ricettive ha iniziato a offrire ai propri clienti l’acquisto di prodotti enogastronomici o di artigianato, anche tramite un e-commerce (8%)”.

## [Scopri il nuovo numero: “Travel Marketing”](#)

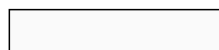
*Mai come in questo periodo, per via della campagna “Open to Meraviglia”, si sente parlare di marketing e turismo. E, quest’ultimo, è certamente uno di quei settori che ha maggiormente subito gli effetti della pandemia e che rappresenta un asset molto importante per il nostro Paese.*

In conclusione, **chi oggi lavora nel settore del turismo non può fare a meno delle strategie digitali** per imprese turistiche, della [creazione di contenuti per il web marketing](#) e della gestione dei profili social. Perché a rendere più bello il viaggio c’è sempre la possibilità di condividere foto e racconti con amici e parenti vicini e lontani.

***Ti è piaciuto? Cosa ne pensi? Faccelo sapere nei commenti. Rispondiamo sempre.***

***✘ Resta aggiornato sulle nostre pubblicazioni e sulle ultime novità dal mondo del marketing e della comunicazione.***

**Nome**



**Cognome**

**Email \***

**Consenso**  **Consentisci di usare i tuoi  
dati**

**Qui, se vuoi, puoi consultare la nostra  
[Privacy Policy](#)**

**Iscriviti alla newsletter**