

## Turismo d'affari, i tre “benvenuto” di Varese

**Pubblicato:** Lunedì 14 Dicembre 2009



La competizione tra le diverse destinazioni turistiche è certamente uno dei tempi più dibattuti in ambito economico degli ultimi anni. Proprio per questo motivo, **Varese Convention & Visitors Bureau**, l'organismo coordinato da Provincia di Varese e Camera di Commercio per promuovere e commercializzare il prodotto turistico Varesino, cerca di sostenere questo processo competitivo implementando la preziosa offerta turistica territoriale Varesina con una serie di servizi personalizzati per gli ospiti, di portata estremamente apprezzabile da rendere l'esperienza congressuale varesina di qualità.

L'esempio è stato proposto durante l'ultimo evento gestito dalla divisione Business di Varese Convention&Visitors Bureau per il congresso medico AIEOP organizzato dalla società PSA&CF del 9 e 10 dicembre 2009.

La cosiddetta fase di “welcome” riservata ai futuri ospiti, si sviluppa su tre livelli:

**Welcome Desk Malpensa Airport:** Personale qualificato attende il congressista con una guida personalizzata e le necessarie informazioni riferite al transfer e alle diverse necessità;

**Welcome Drink:** nella struttura Alberghiera al momento dell'arrivo in Hotel, con consegna del programma lavori;

**Welcome Varese**, la città accogliente: in contemporanea con l'accreditamento per il congresso degli ospiti, si offre un omaggio di “prodotti locali” di qualità forniti direttamente dai produttori. (Nel caso in questione dal Consorzio Miele Varesino).

Ma la fase di “assistenza” non si esaurisce in queste azioni e al fatto che la professionalità degli operatori garantisce la qualità durante la fase di alloggio degli ospiti, ma soprattutto si estende alla raccolta di informazioni attraverso schede di valutazione del servizio sulle quali l'ospite varesino può esprimere il proprio grado di soddisfazione. Nel caso preso in esame 41 ospiti su 77 hanno espresso un giudizio altamente positivo e d'interesse nell'effettuare un altro convegno nel nostro territorio. Gli altri non hanno espresso nessun giudizio in merito.

VCVB ritiene il modello applicato estremamente prezioso, non solo perché si è raggiunto un grado di soddisfazione da parte del cliente pari al 100% delle schede raccolte, ma anche per il fatto che l'aggregazione dell'offerta turistica varesina determina quel valore aggiunto in grado di vincere la competizione anche di altre destinazioni con caratteristiche strutturali più adeguate.

Questo è l'obiettivo principale della nostra azione, ovvero quello di trasformare un numero importante di aziende tutte di qualità ma disaggregate, in una filiera coordinata in grado di erogare servizi ad alto valore aggiunto unico strumento oggi in grado di competere sul mercato. Questi piccoli ma importanti risultati ci aiutano a perseguire nel nostro ambizioso programma, che tra gli altri obiettivi prevede la

candidatura di Varese quale destinazione per almeno 10 Congressi di Livello Nazionale ed Internazionale.

**Redazione VareseNews**

redazione@varesenews.it