



I 6 PROCESSI DI ACQUISTO NEL SETTORE TURISTICO

Alessio Venturi - Specializzato in web marketing
turistico dal 2003

Sviluppo web - PubliData

Prima la strategia, poi gli strumenti

Dal 2003 aiuto gli imprenditori del settore turistico ad **aumentare le prenotazioni dirette** con un metodo efficace per cui mi sono certificato a livello nazionale.

Obiettivo: i NUMERI CHE CONTANO:

- + prenotazioni dirette**
- commissioni alle OTA**



Cosa mi chiedono di solito

- ▶ Ho un buon tasso di occupazione, ma a fine mese pago tanti soldi in commissioni ad agenzie.
Come risparmiarli?
- ▶ Ho un sito web ma ricevo pochi contatti e prenotazioni.
Come ottenerne di più?

In pochi mi parlano di numeri

Senza una strategia efficace e la misurazione dei dati non può esserci controllo e questo un imprenditore oggi non può più permetterselo.

Perché è necessario disintermediare?

- ▶ **Il cliente è nostro, non di qualcun altro**
- ▶ **Aumentare i profitti**
- ▶ **Avere maggior controllo**
- ▶ **Essere indipendenti**
es: cosa accadrebbe se le OTA aumentassero le commissioni o diminuissero la nostra visibilità all'improvviso?



Cosa fanno le OTA?

- ▶ Puntano sul loro Brand
- ▶ Comprano visibilità
- ▶ Mettono sempre il cliente al centro
- ▶ Massimizzano i risultati
(autorevolezza, referral, ri-prenotazione, ecc...)
- ▶ Fanno offerte personalizzate

Sono tutte cose che qualunque struttura ricettiva può fare



Cosa NON possono fare le OTA?

- ▶ Essere contattate per telefono o email e fornire un contatto umano
- ▶ Proporre servizi aggiuntivi (upselling e cross selling)
- ▶ Avere una scheda dedicata su Google (con tanto di recensioni, indicazioni stradali, telefono, ecc...)
- ▶ Avere profili social per trasmettere i propri valori
- ▶ Essere cercate con il nome della struttura (brand name)
- ▶ Mostrare video ed avere un canale YouTube
- ▶ Essere intercettati anche con le ricerche informative (blog)

Una struttura perciò ha molti più strumenti a disposizione delle OTA

Le OTA non sono un nemico da combattere,

**devono essere UNO
degli asset di fatturato
(non l'unico)**

Gli argomenti di oggi:

- ▶ **6 processi di acquisto del settore turistico**
- ▶ **Se analizzo come i clienti prenotano, posso capire come vendere loro direttamente**
(strategia, tattica, piano operativo e strumenti)
- ▶ **L'importanza dei dati**



Cos'è il marketing:

un amplificatore

Il ruolo del marketing è
**creare ed
intercettare
domanda**



parole chiave: scoperta e ricerca

Per farlo è necessario conoscere i clienti



Chi sono? Quali esigenze hanno?
Cosa cattura la loro attenzione?
Di quali e quante info hanno bisogno?
In base a che cosa scelgono?
Di quanto tempo hanno bisogno?

parole chiave: posizionamento ed analisi

... ed il loro
percorso di
prenotazione

facendoci le
domande giuste



**La naturale
conseguenza
sarà:

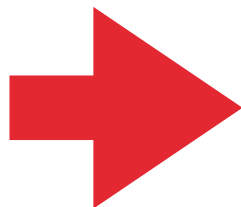
ottimizzare il
nostro processo
di vendita per
ottenere risultati**



I 6 principali processi di acquisto nel settore turistico



**Booking.com
Agriturismo.it**

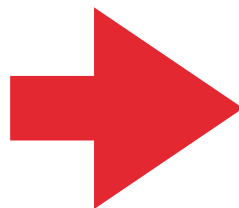


**Booking.com
Agriturismo.it**

**Portali ed OTA sono considerati
MOTORI DI RICERCA**

**I canali di accesso e prenotazione
coincidono, quindi
non posso disintermediare**

**Booking.com
Agriturismo.it**



Google

- ▶ Portali ed OTA vengono usati dai clienti come strumenti di ricerca
- ▶ Poi cercano su Google la struttura per nome e località (*ricerca per riferimento*)
- ▶ Acquisiscono info e prenotano dal sito web



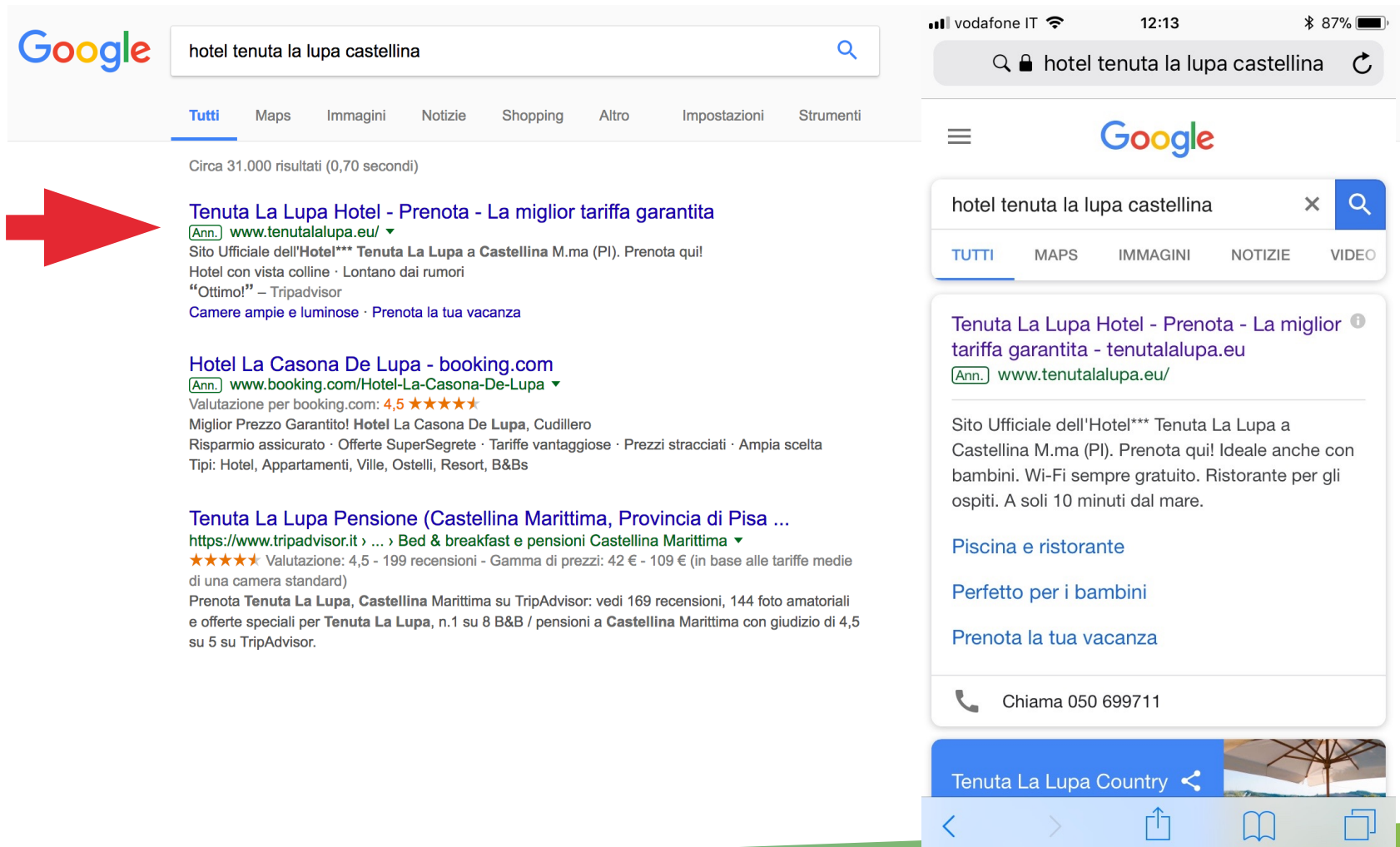
Sito web

Cosa dobbiamo fare?

Farci trovare per primi ed in più posizioni

**Brand protection, Google My Business, SEO,
Google immagini e YouTube**

Brand protection su Google Ads



The image shows a side-by-side comparison of search results for 'hotel tenuta la lupa castellina' on a desktop browser (left) and a mobile browser (right). A red arrow on the desktop side points to the first search result, which is an advertisement for 'Tenuta La Lupa Hotel - Prenota - La miglior tariffa garantita'. The mobile side shows a similar result, but with a call-to-action button 'Chiama 050 699711' and a banner for 'Tenuta La Lupa Country' at the bottom.

Desktop Search Results:

- Google logo
- Search bar: hotel tenuta la lupa castellina
- Navigation: Tutti, Maps, Immagini, Notizie, Shopping, Altro, Impostazioni, Strumenti
- Results: Circa 31.000 risultati (0,70 secondi)
- Result 1: **Tenuta La Lupa Hotel - Prenota - La miglior tariffa garantita**
www.tenutalalupa.eu/
Sito Ufficiale dell'Hotel*** Tenuta La Lupa a Castellina M.ma (PI). Prenota qui!
Hotel con vista colline · Lontano dai rumori
"Ottimo!" – Tripadvisor
Camere ampie e luminose · Prenota la tua vacanza
- Result 2: **Hotel La Casona De Lupa - booking.com**
www.booking.com/Hotel-La-Casona-De-Lupa
Valutazione per booking.com: 4,5 ★★★★★
Miglior Prezzo Garantito! Hotel La Casona De Lupa, Cudillero
Risparmio assicurato · Offerte SuperSegrete · Tariffe vantaggiose · Prezzi stracciati · Ampia scelta
Tipi: Hotel, Appartamenti, Ville, Ostelli, Resort, B&Bs
- Result 3: **Tenuta La Lupa Pensione (Castellina Marittima, Provincia di Pisa ...**
<https://www.tripadvisor.it> > ... > **Bed & breakfast e pensioni Castellina Marittima**
★★★★★ Valutazione: 4,5 - 199 recensioni - Gamma di prezzi: 42 € - 109 € (in base alle tariffe medie di una camera standard)
Prenota **Tenuta La Lupa, Castellina Marittima** su TripAdvisor: vedi 169 recensioni, 144 foto amatoriali e offerte speciali per **Tenuta La Lupa**, n.1 su 8 B&B / pensioni a **Castellina Marittima** con giudizio di 4,5 su 5 su TripAdvisor.

Mobile Search Results:

- Mobile status bar: vodafone IT, 12:13, 87% battery
- Search bar: hotel tenuta la lupa castellina
- Navigation: TUTTI, MAPS, IMMAGINI, NOTIZIE, VIDEO
- Result 1: **Tenuta La Lupa Hotel - Prenota - La miglior tariffa garantita - tenutalalupa.eu**
www.tenutalalupa.eu/
Sito Ufficiale dell'Hotel*** Tenuta La Lupa a Castellina M.ma (PI). Prenota qui! Ideale anche con bambini. Wi-Fi sempre gratuito. Ristorante per gli ospiti. A soli 10 minuti dal mare.
Piscina e ristorante
Perfetto per i bambini
Prenota la tua vacanza
Chiama 050 699711
- Bottom banner: Tenuta La Lupa Country

Aggiornare ed ottimizzare Google My Business



hotel tombolo resort marina di castagneto carducci



Tutti Maps Immagini Notizie Video Altro Impostazioni Strumenti

Circa 29.600 risultati (0,68 secondi)

Offerte per Tombolo Talasso Resort, Marina di Castagneto Carducci

www.booking.com/

Paga in hotel senza costi extra. Prenota online un hotel a 660.000. Miglior prezzo garantito. Ricevi subito la conferma. Cancellazione gratuita. Prenotazione sicura. Parliamo la tua lingua. Leggi i giudizi. Tipi: Hotel, Appartamenti, Ville, Ostelli, Resort, Bed & Breakfast.

Prenota ora

Navigazione facile e veloce.
Con foto e descrizioni dettagliate.

Prenota per Domani

Prenotazioni facili e sicure!
Nuove offerte ogni giorno

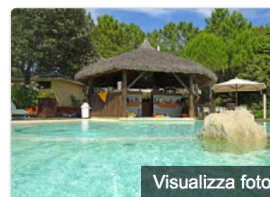
Hotel Tombolo Talasso Resort | Stesso Hotel, Prezzi Diversi | trivago.it

www.trivago.it/Hotel/ComparaPrezzi

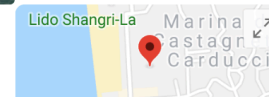
Valutazione per trivago.it: 4,4 ★★★★★

trivago® Trova Offerte Eccezionali per il Tuo Hotel. Noi compariamo, tu scegli! Compara. Scelta & Qualità. +1.8M Hotel nel mondo. Compara Prezzi Hotel. Risparmia con noi. Facile & Veloce. Prezzo Incredibile. Tipi: Hotel, Alberghi, B&B, Ostelli.

[Offerte Speciali](#) · [Informazioni](#) · [Mostra Mappa Hotel](#) · [Vedi Foto](#) · [Valutazioni](#)



Visualizza foto



Guarda esterni

TOMBOLO TALASSO RESORT

Sito web

Indicazioni stradali

Salva

4,5 ★★★★★ 445 recensioni Google

Hotel a 5 stelle

PRENOTA UNA CAMERA

Indirizzo: Via del Corallo, 3, 57022 Marina di Castagneto Carducci LI

Telefono: 0565 74530

Dettagli hotel

Situato di fronte al mare, questo moderno resort con spa è ospitato in un edificio del 1931 e dista 1,3 km dal parco divertimenti Cavallino Matto e 400 m dal Centro di Balneazione. [Altre](#)



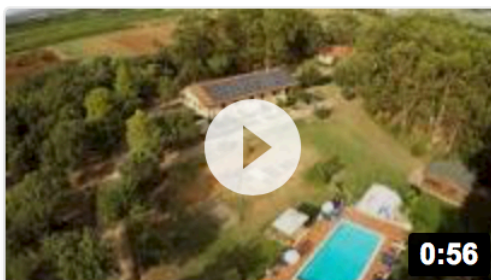
Ottimizzare gli altri canali di riferimento

Video



Casa Vacanze La
Sainella Toscana
Bibbona Mare

La Sainella
YouTube - 2 ott 2015



Riprese con drone Casa
vacanze La Sainella

La Sainella
YouTube - 27 set 2015

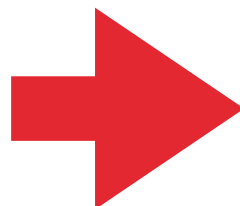


Casa Vacanze La
Sainella 2017

La Sainella
YouTube - 11 nov 2016



Google Maps



Sito web,
telefonata

Le mappe come strumento di scoperta

Google mette a disposizione molte informazioni
e filtri consultabili velocemente

I clienti hanno ben chiara
la località di soggiorno

Cosa dobbiamo fare?

Farci trovare

Curare al meglio la scheda Google My Business

+ Google Ads / Google Hotel Ads

LA RICERCA SU GOOGLE MAPS

☰ bed and breakfast San Vito Lo Cap... 🔍 ✕

Check-in: dom 18 nov | Check-out: lun 19 nov | Ospiti: 2

Max prezzo/notte: €0 — €187+

Ordina per ▾ | ALTRE OPZIONI

- DST Group** 56 €
Annuncio 3,9 ★★★★★
Hotel a 3 stelle
B&B moderno con WiFi gratuito
- La Nicchia** 42 €
Annuncio 4,4 ★★★★★
Hotel a 3 stelle
- Room & Breakfast Aloe** 43 €
4,7 ★★★★★
Hotel a 3 stelle
Residence ampio, camere e appartamenti
- B&B Selene - San Vito Lo Capo (Trapani)** 52 €

Informazioni sui prezzi ⓘ Risultati visualizzati 1 - 20 < >

Aggiorna i risultati quando si sposta la mappa

Map showing hotel locations in San Vito Lo Capo with price tags: 83 €, 63 €, 40 €, 50 €, 56 €, 42 €, 52 €, 40 €, 63 €, 58 €, 116 €, 110 €, 34 €.

Locations marked: Lido Al Sabbione, Spiaggia di San Vito Lo Capo, LI..Dov'è Più Bello, Pasticceria Capriccio, Via Litoranea Lungomare, Via Giardini, Via Cavour, Via Generale Arimo, Via Sen, Via dell'Altipiano, Calle da Per.

Accedi

Satellite

sto cercando strutture che sono posizionate...
su maps...
così da vedere subito le foto...

Google

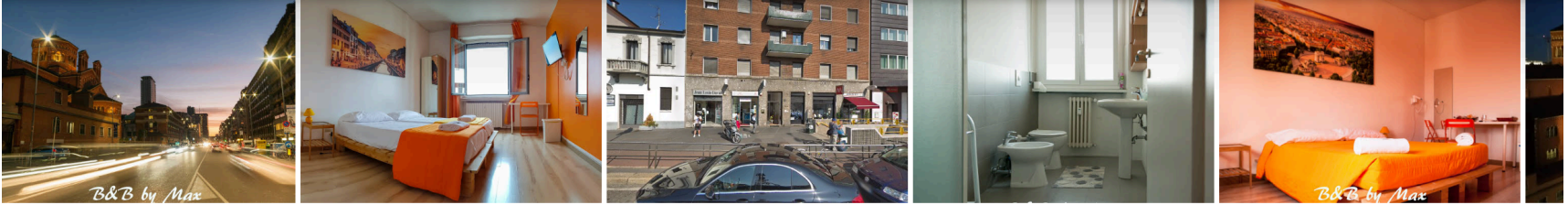
PANORAMICA

PREZZI

RECENSIONI

INFORMAZIONI

FOTO



B&B by Max

Via Melchiorre Gioia, 71, 20124 Milano MI • 02 8496 8287

41 €

Prenota una camera

Sito web

Indicazioni

3,9 ★★★★★
Buono | 52 recensioni

Annunci Verifica disponibilità

Check-in dom 25 nov

Check-out lun 26 nov

2

B&B by Max
Sito ufficiale

41 € >

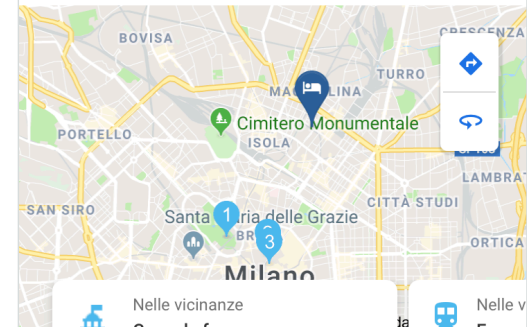
Totale per notte

Riepilogo area

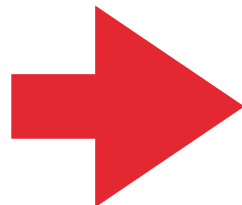
4,1

Ottima per i visitatori

Ottima per visitare attrazioni, svolgere attività ricreative e spostarsi in città



Google



Sito web

I clienti cercano su Google

- ▶ **La ricerca è più precisa e con keywords a coda lunga** (es. “hotel toscana mare animali ammessi” o “casa vacanze in salento direttamente sul mare” o “agriturismo volterra con ristorante”)
- ▶ **Impiegano di solito più tempo prima di prenotare**
- ▶ **Hanno bisogno di tante informazioni per decidere**
- ▶ **Visitano i siti web di tante strutture (e più volte) prima di arrivare al contatto**

Cosa dobbiamo fare?

Farci trovare

Google Ads e SEO



agriturismo toscana mare bambini



[Agriturismi a un passo dal mare - Agriturismo.it](#)

<https://www.agriturismo.it> › Spunti di viaggio ▼

Agriturismi in riva al mare. ... La vacanza perfetta per i **bambini**, ma anche per i nonni o per chiunque desideri dimenticare l'auto è trascorrere un momento di grande benessere fatto di **mare**, sole, profumi e sapori della campagna: per questo abbiamo selezionato per te gli ... **Agriturismi vicino al mare in Toscana.**

[Vacanza Con bambini in Agriturismo Toscana - Agriturismo.it](#)

<https://www.agriturismo.it> › Toscana

Pinzale. Cascina (Pisa). Trattamenti: Solo pernottamento. Posti letto: 21 in 3 alloggi; Alloggio più grande: 21 + 3 posti letto. Localizzato tra Pisa e Firenze e a 30 minuti dal **mare** questo rustico del 1500 è ideale per gruppi numerosi o per famiglie alla ricerca di divertimento o di relax a bordo piscina. Piscina. Wi-fi.

[Agriturismo per Vacanze di Famiglie con Bambini in Toscana al Mare](#)

<https://www.ranocchiaia.com/agriturismo-per-vacanze-con-bambini-in-toscana-al-mare/> ▼

Agriturismo in Toscana per le vacanze al **mare** di tutta la famiglia! A soli 5 minuti dal golfo di Baratti, con campo da calcetto e tanti giochi per **bambini**.

[Agriturismo in Toscana vicino al mare, adatti a bambini - Divina Toscana](#)

www.divinatoscana.net/agriturismo-in-toscana-vicino-al-mare-adatti-a-bambini/ ▼

12 mag 2011 - Divina **Toscana** offre un'accurata selezione di **agriturismi** e case vacanza in prossimità della costa. Nel nostro catalogo troverete casa vacanza a pochi passi dalle spiagge e graziosi ed economici **agriturismi** a pochi km dal **mare**. Tutte le strutture presenti in catalogo sono indicate per Vacanze con **Bambini**, ...

[Agriturismo Toscana - Its4kids](#)

https://www.its4kids.it/...bambini/agriturismo-toscana/Tag_Agriturismo-Toscana.aspx ▼

Stanze per famiglie - **Agriturismo Toscana** per bambini Pet Friendly - **Agriturismo Toscana** per bambini Internet - **Agriturismo Toscana** per bambini Nessuna Barriera Architettonica - **Agriturismo Toscana** per ... Borgo San Pecoraio è un **agriturismo** a conduzione familiare e si trova sulle colline pisane a 20 minuti dal **mare**.



agriturismo andalo mezza pensione



Tutti

Maps

Notizie

Immagini

Shopping

Altro

Impostazioni

Strumenti

Circa 33.200 risultati (0,33 secondi)

Agriturismi ad Andalo | Miglior Prezzo Garantito | booking.com

[Ann.](#) www.booking.com/ ▼

★★★★★ Valutazione per booking.com: 4,9 - 826 recensioni

Prenota il tuo **agriturismo** a **Andalo**. Assistenza Clienti - tutti i giorni 24h. Ricevi subito la conferma.

[Prenota per Stasera](#) · [Nessun costo aggiuntivo](#) · [Prenota per Domani](#) · [Prenota ora](#)

197 Mezze Pensioni a Andalo | Mezza Pensione Economica

[Ann.](#) www.hotelscan.com/Andalo/Mezze_Pensioni ▼

Trova Subito il Prezzo piu Basso e Risparmia fino a -65% per il tuo Hotel Ideale. 0 Costi Aggiuntivi.

Hotel Prezzi -65% Trova Hotel Ideale. Offerte Tutto l'Anno. Servizio Gratuito. Foto e Recensioni.

4* da 89€ · 3* da 49€

[Appartamento](#) - a partire da 82,00 €/notte - [Appartamento a Andalo](#) · [Altro](#) ▼

Andalo Agriturismo | 10 offerte qualità-prezzo

[Ann.](#) www.tripadvisor.it/ ▼

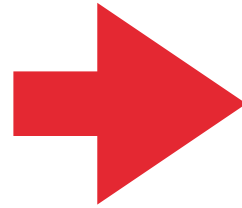
★★★★★ Valutazione per tripadvisor.it: 4,6 - 568 recensioni

Hotel per tutte le tasche. Confronta prezzi e offerte su TripAdvisor. Foto dei viaggiatori. Milioni di recensioni. Tipi: Hotel, Resort, Resort all-inclusive.

[Prenota ora](#) · [Ristoranti](#) · [Attività](#) · [Mappa della zona](#) · [Ottime offerte per domani](#) · [Hotel per famiglie](#)

Promozione: Fino a 30% di sconto su : [vedi offerte hotel](#)

**Facebook
Instagram**



**Raccolgono le
informazioni**

- ▶ **Qualcosa cattura l'attenzione dei clienti ed innesca il desiderio**
- ▶ **Le informazioni sono raccolte direttamente nei profili social (*leggono tutto*)**
- ▶ **Sono molto più propensi al contatto umano**



**Messaggio
o visita al sito**

Cosa dobbiamo fare?

Farci scoprire

**Curare al meglio i profili social,
rispondere velocemente
e Facebook Ads**

parola chiave: Facebook NON è gratis



Casa Vacanze La Sainella

Sponsorizzata · 



HAI GIA' DECISO LE TUE VACANZE?

Scegli la campagna ed il mare della Toscana!
Appartamenti confortevoli con corte privata ed
aree comuni con piscina, Wi-Fi, giochi per
bambini e tavoli all'ombra.

Anche gli animali sono benvenuti!

A Bibbona, a 5 minuti dal mare.

Scopri le Offerte!




**Casa vacanze
con piscina**

Scopri di più



**In camp
Bibbona**



Hello, my family and I will be in your area in June next summer and would like to rent Rosmarino if it is available. We'd like to arrive 09-June-2019 and leave on 13-June-2019 (4 nights). Please let me know if this is possible. Thank you, 

Grazie di averci inviato un messaggio.
Cerchiamo di rispondere il prima possibile.

DOM 22:00 

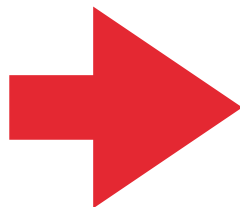
Dear Mr Duke thank you for writing us, the apartments are already rented those days. We are happy to offer you accomodation in two next door double rooms or triple or 4 beds room according to the age of your family members , adults or kids. You can have bed and breakfast or including also dinner. I am available for further information kind regards Silvia

Thank you for responding. We are two adults and two children (ages 10 and 12). What would you recommend for the four of us and what would be the rate for breakfast and dinner? We are really excited to stay at your farm!

 Emilia Baldi e altri 32

Commento: 1

Scoperta
offline > online



Ricerca di
riferimento

Come possiamo far scoprire la nostra struttura ricettiva?



Cosa dobbiamo fare?

**Farci conoscere,
stringere legami (connessioni) e
stimolare il passaparola**

parola chiave: relazione

Come possiamo avere maggior controllo?

Con i

DATI

Ogni azione deve essere

MISURATA

CASO STUDIO 1



Richieste di prenotazione 2017 vs 2016:

Tutti gli utenti
100,00% Completamenti obiettivo

320 vs 109

1 gen 2017 - 31 dic 2017 ▼

Opzione obiettivo:

Tutti gli obiettivi ▼

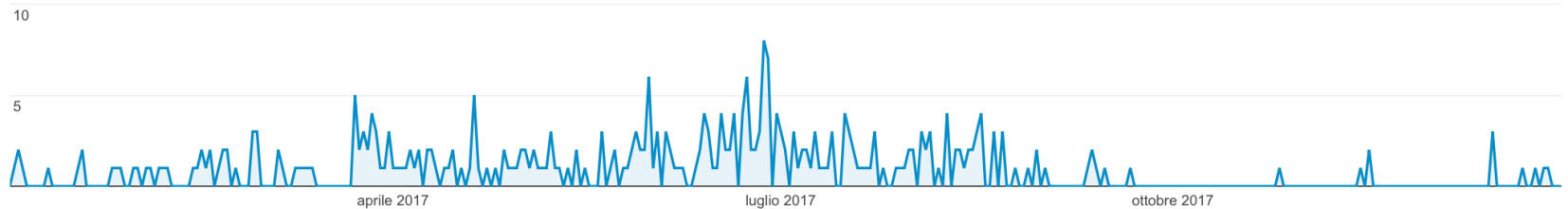
Panoramica

Completamenti obiettivo ▼ e [Seleziona una metrica](#)

Ora **Giorno** Settimana Mese

+194%

● Completamenti obiettivo



Completamenti obiettivo

320



Valore obiettivo

320,00 €



Tasso di conversione
all'obiettivo

3,71%



Tasso di abbandono totale

0,00%



richieste_ITA (Completamenti
obiettivo 3)

288



richieste_ENG (Completamenti
obiettivo 4)

17



richieste_DE (Completamenti
obiettivo 5)

15

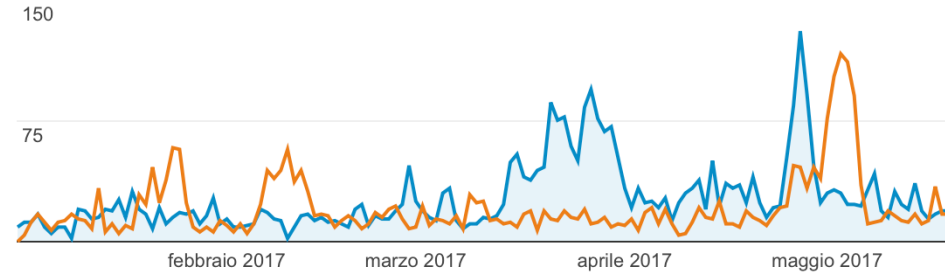


Ecco gli UNICI numeri che contano:

- ▶ **+40 settimane** vendute direttamente
- ▶ **circa +20.000 euro di fatturato** generato senza commissioni
- ▶ **Circa 1.500 euro risparmiati** (portali e ppc)
- ▶ **“n” migliaia di euro risparmiati** in commissioni

1-gen-2017 - 4-set-2017: ● Sessioni

1-gen-2016 - 4-set-2016: ● Sessioni



Sessioni

29,50%

7.801 vs 6.024



Utenti

21,97%

5.552 vs 4.552



Visualizzazioni di pagina

41,52%

26.766 vs 18.913



Pagine/sessione

9,28%

3,43 vs 3,14



Durata sessione media

7,28%

00:02:43 vs 00:02:32



Frequenza di rimbalzo

-12,52%

45,25% vs 51,73%



% nuove sessioni

-5,84%

70,75% vs 75,13%



GOAL



Obiettivo raggiunto

...e il 2018 com'è andato?

Richieste di prenotazione 2018 vs 2017:

486 vs 320

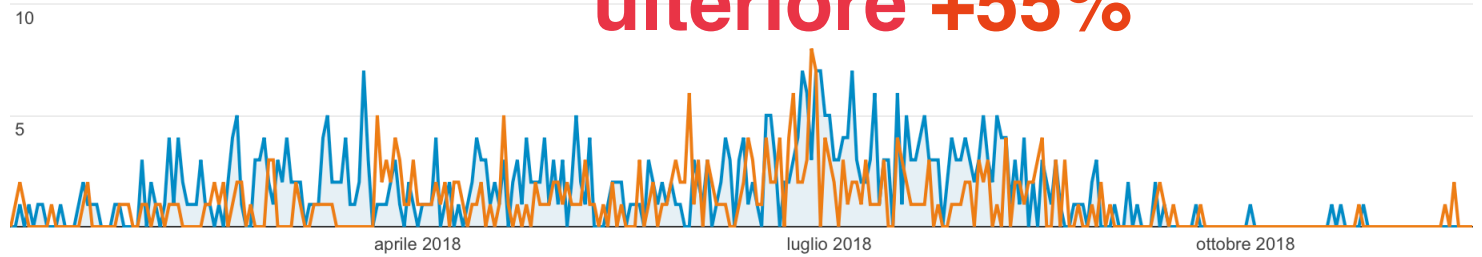
Completamenti obiettivo ▼ e [Seleziona una metrica](#)

Ora **Giorno** Settimana Mese

1-gen-2018 - 20-nov-2018: ● Completamenti obiettivo

1-gen-2017 - 20-nov-2017: ● Completamenti obiettivo

ulteriore +55%



Completamenti obiettivo

55,27%

486 vs 313



Valore obiettivo

55,27%

486,00 € vs 313,00 €



Tasso di conversione all'obiettivo

31,06%

4,89% vs 3,73%



Tasso di abbandono totale

0,00%

0,00% vs 0,00%



richieste_ITA (Completamenti obiettivo 3)

66,43%

471 vs 283



richieste_ENG (Completamenti obiettivo 4)

-56,25%

7 vs 16



richieste_DE (Completamenti obiettivo 5)

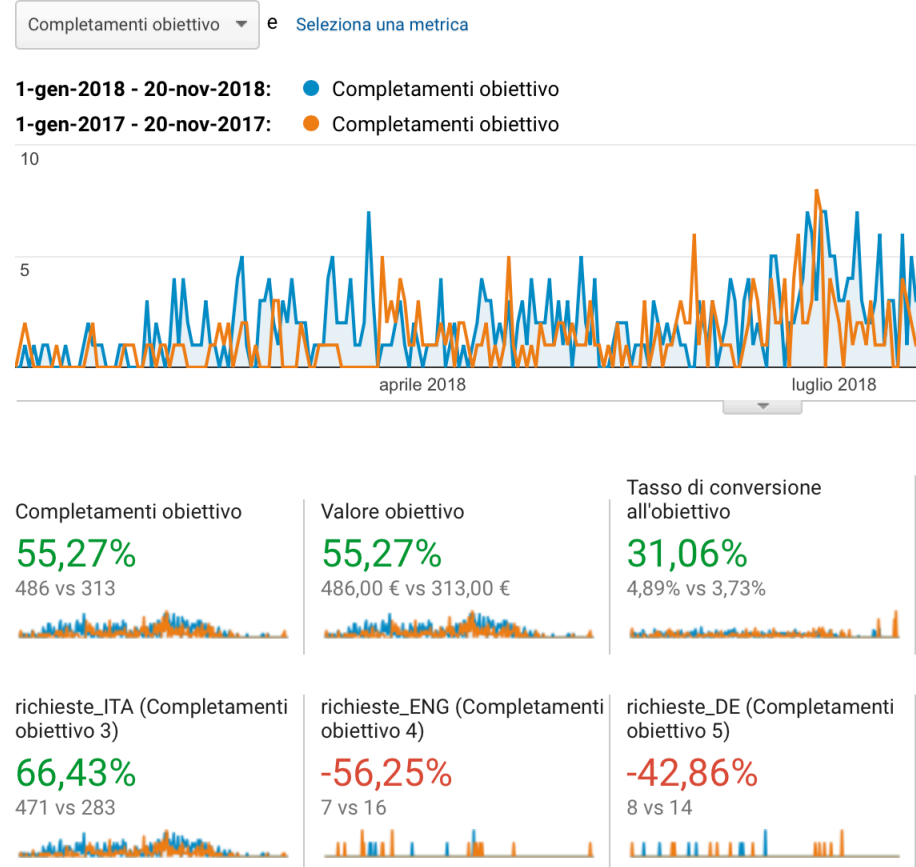
-42,86%

8 vs 14



Ecco gli UNICI numeri che contano:

- ▶ lavorando meglio sulle tariffe circa **+10.000 euro di fatturato diretto rispetto al 2017**





**Obiettivo raggiunto
(di nuovo)**

**Tutto questo non è facile,
ma se ce l'hanno fatta loro
PUOI FARCELA ANCHE TU**

Grazie dell'attenzione

Alessio Venturi

Web marketing strategico
per il settore turistico

