

CARTA DEI SERVIZI DELLA DMOVISIT FINALE LIGURE

FINALE LIGURE
my perfect place



Città di
Finale Ligure



1_	LA DESTINATION MANAGEMENT ORGANIZATION (DMO) VISIT FINALE LIGURE.....	4
1.1	La struttura della DMO: un sistema integrato e partecipato.....	4
1.2	Vision e Mission della DMO	5
2_	IL MODELLO DI OFFERTA. TEMI VACANZA ED EVENTI	8
2.1	Sport & Avventura.....	8
2.2	Vivi & Esplora	8
2.3	Relax & Benessere.....	9
2.4	Grandi eventi di attrazione turistica	9
3_	GLI STRUMENTI E I SERVIZI DELLA DMO	10
3.1	I canali digitali proprietari	10
3.2	Ufficio stampa e advertising online - offline ..	10
3.3	Gli strumenti di promozione	11
3.4	Informazione e Accoglienza Turistica (IAT)....	13
3.5	La collaborazione tra DMO e Operatori del territorio	13

4.	IL SISTEMA DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	14
4.1	I punti IAT e la loro organizzazione	14
	INFO POINT	14
4.2.	Servizi front e back office per gli operatori	15
	SUPPORTO PER IL DESTINATION MANAGEMENT SYSTEM (DMS)	15
	SUPPORTO EVENTI ED ESPERIENZE	16
	IL SISTEMA DI INFORMAZIONE E PROMOZIONE DEGLI EVENTI E DELLE ESPERIENZE.....	16
	SUPPORTO LIGURIAN RIVIERA TOURIST CARD	17
	L'AREA OPERATORI DEL PORTALE VISITFINALELIGURE.IT	18
4.3	Servizi front e back office per i visitatori	18
	TRAVEL ASSISTANT	18
	SABRINO. IL DIGITAL TRAVEL ASSISTANT.....	19
4.4	Supporto operativo alla DMO: raccolta dati per la costumer satisfaction e la profilazione turistica.....	20
5.	PROMOZIONE, COMMERCIALIZZAZIONE E RELAZIONI B2B	21



1_ LA DESTINATION MANAGEMENT ORGANIZATION (DMO) VISIT FINALE LIGURE

Uno strumento innovativo e partecipato per la gestione e lo sviluppo del turismo del Finalese, con l'obiettivo di rendere la destinazione turistica più attrattiva, organizzata e sostenibile. Con questi presupposti, il Comune di Finale Ligure ha definito e attivato un modello organizzativo per la gestione della destinazione: la **Destination Management Organization** (DMO).

La DMO rappresenta una svolta strategica, non solo dal punto di vista organizzativo, ma soprattutto come espressione di una visione di lungo periodo, basata su collaborazione, sostenibilità e competitività.

1.1 La struttura della DMO un sistema integrato e partecipato

La Destination Management Organization di Finale Ligure è concepita come un **sistema integrato**.

Al vertice della governance è istituito uno **Steering Committee**, organo strategico che definisce le linee guida annuali e coordina le attività dell'intero sistema, composto dall'**Amministrazione comunale**, dall'**Ufficio turismo** e dal **Direttore esecutivo**.

Ruolo centrale è svolto dalla **Destination Management Company** (DMC), che opera all'interno della più ampia struttura della DMO in qualità di partner operativo incaricato di gestire le strategie di marketing, la comunicazione e la promo-commercializzazione della destinazione, anche attraverso lo sviluppo dei prodotti turistici locali. Il servizio è affidato alla rete **DEDE | Destination Design**, composta da Studiowiki e Ideazione.

Strumento operativo fondamentale della DMO è la **rete degli uffici IAT** (Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica), che cura l'aggiornamento delle informazioni turistiche e svolge un ruolo di connessione tra operatori e visitatori. Il servizio è affidato al **Consorzio Finale Outdoor Region** (FOR), realtà che riunisce operatori, imprese e soggetti territoriali impegnati nello sviluppo sostenibile e integrato della destinazione.

Il **Comitato Locale del Turismo** (CLT), composto dai rappresentanti delle principali categorie economiche che applicano l'imposta di soggiorno, svolge una funzione chiave nella pianificazione e approvazione degli investimenti annuali. La **Consulta Comunale del Turismo**, organismo consultivo formato da associazioni, imprese e altri soggetti portatori di interesse, garantisce invece il confronto costante con il tessuto economico-sociale della città.

Questi organismi rappresentano la voce del territorio e contribuiscono alla costruzione di un modello turistico condiviso e aderente alle esigenze e aspettative della industry e della comunità residente.

I tre principali strumenti di pianificazione strategica e operativa, a valenza triennale (2025-2027), sono:

- **Il Piano strategico**
- **Il Piano di comunicazione**
- **Il Piano di promo-commercializzazione**



La DMO non è solo uno strumento di coordinamento, ma un **laboratorio permanente di co-progettazione**. È l'ambiente in cui si elaborano scenari, si tracciano strategie, si misurano i risultati e si correggono le rotte. L'organizzazione non agisce in modo centralizzato, ma abilita i diversi soggetti a lavorare insieme, offrendo regole, obiettivi e strumenti comuni, fondando il proprio operato su fiducia, trasparenza, reciprocità e sulla convinzione che il turismo sia un bene collettivo: fattore di sviluppo economico, culturale e sociale del territorio.

1.2 Vision e Mission della DMO

Finale Ligure punta su una **visione strategica** di sviluppo locale che mette al centro la qualità dell'esperienza turistica, la diversificazione dei prodotti turistici e la valorizzazione del territorio. L'obiettivo è consolidare la competitività della destinazione, rafforzarne la presenza nei mercati target, ampliarne la stagionalità e rendere sempre più omogenea la comunicazione tra operatori, visitatori e residenti.

La DMO utilizza gli strumenti del **marketing strategico** e dello **sviluppo territoriale**, cui si sommano la gestione dei sistemi di **informazione e accoglienza turistica**, la **comunicazione integrata** e la **promo-commercializzazione**.

La **mission della DMO** Visit Finale Ligure si può riassumere in tre pilastri:

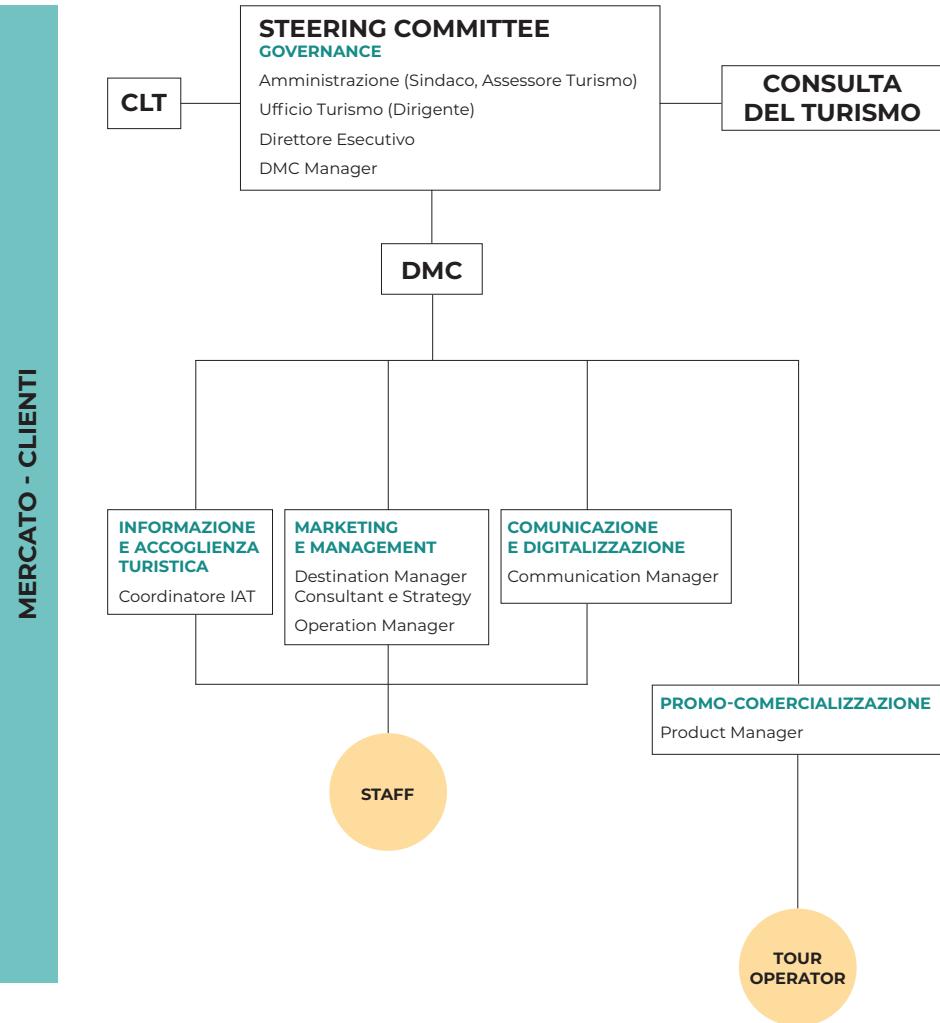
- governance e management;
- marketing, comunicazione, informazione e accoglienza turistica;
- promo-commercializzazione.

La DMO Comunale si propone come strumento concreto di conversione, con la capacità di incidere fattivamente, oltre che sul posizionamento e sulla notorietà della località e del suo territorio, sul **design del prodotto turistico**. Un risultato da raggiungere insieme agli operatori privati della filiera.

Il successo dell'azione potrà essere raggiunto solo se la componente pubblica e quella privata della destinazione sapranno agire in sinergia, con azioni di comunicazione e di **promo commercializzazione coordinate, costanti e continuative**, non solo a livello della destinazione comunale, bensì considerando la destinazione comunale non in competizione, ma in cooperazione, con le destinazioni limitrofe, nell'ambito della destinazione provinciale **“Ligurian Riviera”**, della destinazione regionale **“La Mia Liguria”** e – sui mercati di più lungo raggio – della destinazione nazionale **“Italia.it”**.



SCHEMA ORGANIZZATIVO DMO VISIT FINALE LIGURE



STAKEHOLDER E OPERATORI

2_ IL MODELLO DI OFFERTA. TEMI VACANZA ED EVENTI

I Temi Vacanza rappresentano la principale modalità con cui Finale Ligure racconta e valorizza la propria identità turistica.

Dallo sport all'aria aperta alla scoperta culturale, dal benessere naturale ai grandi eventi, ogni tema offre al visitatore un modo diverso di vivere il territorio.



2.1 Sport & Avventura

Finale Ligure è un punto di riferimento internazionale per l'outdoor: falesie, altipiani, trail e percorsi che attraversano boschi e borghi storici rendono la destinazione ideale per arrampicata, mountain bike, trail running, trekking e sport all'aria aperta.



SCOPRI TUTTE
LE ESPERIENZE
SPORT & AVVENTURA
SUL SITO
VISITFINALELIGURE.IT

2.2 Vivi & Esplora

Il territorio invita alla scoperta lenta e consapevole: cammini antichi, sentieri panoramici, borghi medievali, siti archeologici e un museo diffuso che racconta 350.000 anni di storia. Ogni itinerario offre un contatto autentico con cultura, natura e tradizioni.



SCOPRI TUTTE
LE ESPERIENZE
VIVI & ESPLORA
SUL SITO
VISITFINALELIGURE.IT



2.3 Relax & Benessere

Tra mare, panorami incontaminati e luoghi di quiete, Finale Ligure propone un benessere naturale fatto di luce, aria e qualità della vita. Perfetto per chi desidera rigenerarsi tra paesaggi armoniosi e ritmi distesi. Non mancano anche proposte di yoga immersi nella natura, giornate di relax in spa e momenti dedicati alla cura di sé, per un'esperienza di benessere completa e profondamente rigenerante.



SCOPRI TUTTE
LE ESPERIENZE
RELAX & BENESSERE
SUL SITO
VISITFINALELIGURE.IT

2.4 Grandi eventi di attrazione turistica

Eventi culturali, rassegne, festival e competizioni sportive internazionali animano Finale Ligure durante tutto l'anno, **attrattendo un pubblico ampio e proveniente da diversi mercati**. Per molti visitatori, i grandi eventi rappresentano il primo punto di contatto con la destinazione e un'occasione privilegiata per scoprire il territorio nelle sue dimensioni outdoor, naturalistiche, enogastronomiche e culturali.

Completa l'offerta di destinazione un **ricco calendario di eventi di animazione turistica** rivolti a turisti, escursionisti e residenti che rendono Finale Ligure una località viva e attrattiva per differenti target durante tutto l'anno.



3_ GLI STRUMENTI E I SERVIZI DELLA DMO

La DMO mette a disposizione della destinazione un sistema integrato di azioni e strumenti (organizzativi, di informazione, comunicazione, promozione e commercializzazione) digitali e off line, che supportano e integrano le attività pubbliche con quelle degli operatori privati. Questi strumenti garantiscono uniformità, qualità e continuità nell'informazione, comunicazione e promo-commercializzazione della destinazione, presentando Finale Ligure con un'identità coordinata e riconoscibile su tutti i canali e i mercati.

3.1 I canali digitali proprietari

I canali digitali rappresentano **l'infrastruttura primaria** attraverso cui la destinazione comunica con visitatori, operatori e comunità territoriale.

Attraverso questi strumenti la DMO garantisce informazioni aggiornate, promozione coordinata e un racconto continuativo dell'identità turistica di Finale Ligure.

I principali canali digitali della destinazione sono:

sito web visitfinaleligure.it



canali social: Facebook e Instagram



FB



IG

canale YouTube



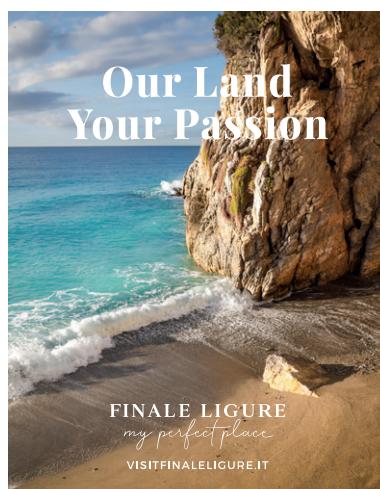
YT

newsletter operatori, turisti, tour operator



3.2 Ufficio stampa e advertising online offline

L'Ufficio Stampa cura la presenza della destinazione sui media nazionali, locali e di settore, attraverso comunicati, press tour e relazioni continuative con i media. Le uscite su testate trade e consumer contribuiscono a valorizzare Finale Ligure e il suo prodotto turistico, rafforzandone reputazione e visibilità. Le attività di **advertising online e offline** affiancano questa azione con campagne mirate, rivolte a target specifici e orientate a sostenere la promozione e la stagionalizzazione.





3.3 Gli strumenti di promozione

Raccontare Finale Ligure significa offrire ai visitatori strumenti capaci di restituire la ricchezza e la varietà del territorio. Per questo la destinazione si avvale di un **sistema integrato di materiali promozionali** che accompagna l'ospite nella scoperta, dall'ispirazione iniziale fino alla scelta delle esperienze e degli eventi, della destinazione.

- **MAGAZINE. Digitale e cartaceo.**
Validità: biennale.

Un racconto editoriale di Finale Ligure e del suo territorio: il paesaggio culturale, la storia, i rioni, i temi vacanza, gli eventi, le atmosfere locali e tutte le info utili per l'ospite.

Pubblicato e scaricabile sul sito Visitfinaleligure.it, distribuito presso gli uffici IAT e a disposizione degli operatori con ritiro concordato previo appuntamento presso l'ufficio IAT di Finalmarina.

- **MAPPA TURISTICA.**
Digitale e cartacea.
Validità: triennale.

Un supporto per raccontare la cultura e la natura del Finalense. Per orientarsi tra centri storici, borghi, spiagge, sentieri e attrattori culturali.

Pubblicata e scaricabile sul sito Visitfinaleligure.it, distribuita presso gli uffici IAT e a disposizione degli operatori con ritiro concordato previo appuntamento presso l'ufficio IAT di Finalmarina.

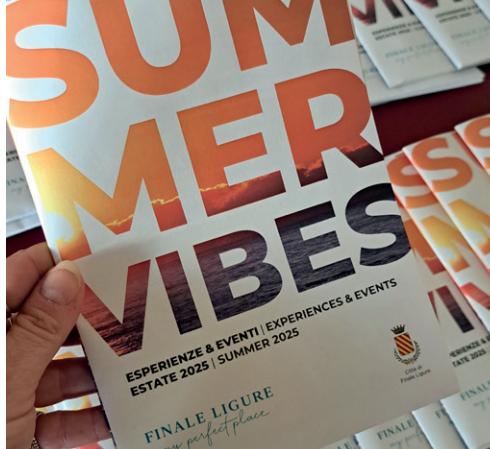


MAGAZINE



MAPPA





- **CATALOGO EVENTI ED ESPERIENZE.**
Edizione "Summer Vibes", estate
| edizione "My Perfect Christmas",
Natale – digitali e cartacei.
Esperienze ed eventi per l'estate
(1° giugno – 30 settembre) e per
il Natale (1° dicembre – 6 gennaio).
Pubblicati e scaricabili sul sito
Visitfinaleligure.it, distribuiti presso
gli uffici IAT e distribuiti a cura
della DMO presso le strutture
ricettive e balneari (estate) e presso
gli esercizi commerciali (Natale)
della destinazione. A disposizione
di tutti gli operatori con ritiro
concordato previo appuntamento
presso l'ufficio IAT di Finalmarina.
Inviati per e-mail attraverso la
"Newsletter operatori" e la "Newsletter
mensile B2C – Consumer".



SUMMER VIBES



MY PERFECT
CHRISTMAS

- **CALENDARI ESPERIENZE MENSILI ED EVENTI SETTIMANALI.** Digitali.
12 calendari esperienze mensili
| 54 calendari eventi settimanali
ogni anno.

Due strumenti indispensabili per informare gli ospiti e i visitatori, per comunicare e promuovere la ricchezza della proposta turistica annuale della destinazione verso i turisti prospect sui mercati della domanda e per mettere in condizione gli operatori turistici dell'offerta di essere costantemente informati sugli eventi e sulle esperienze della destinazione, così da promuoverli verso i propri ospiti. Pubblicati e scaricabili sul sito Visitfinaleligure.it. Inviati per e-mail e whatsapp a cadenza settimanale e mensile attraverso la "Newsletter operatori".



SPRING
EXPERIENCE



WINTER
EDITION



AUTUMN
LIFE

- **HOLIDAY COLLECTION.** I pacchetti turistici rivolti al mercato B2B e B2C. **Digitale e cartaceo.** Validità: annuale. Strumento di promo-commercializzazione rivolto al mercato consumer e al mercato intermediario dei tour operator e delle agenzie di viaggio. Il catalogo annuale raccoglie l'offerta strutturata in pacchetti turistici della destinazione. Pubblicato, scaricabile e promosso sul sito Visitfinaleligure.it, distribuito presso gli uffici IAT. A disposizione di tutti gli operatori con ritiro concordato previo appuntamento presso l'ufficio IAT di Finalmarina. Inviato per e-mail attraverso la "Newsletter mensile B2B – Tour operator e agenzie di viaggio" e, con selezione di pacchetti su base stagionale, alla "Newsletter mensile B2C – Consumer".



CATALOGO
PRODOTTI

Tutti gli strumenti di promozione sono pubblicati, valorizzati e promossi sui social network della destinazione. Tutti gli eventi e tutte le esperienze sono inoltre costantemente caricati sul DMS.

3.4 Informazione e Accoglienza Turistica (IAT)

Il sistema IAT rappresenta il **presidio territoriale della DMO**: una rete di punti informativi che garantisce accoglienza qualificata e accordo operativo e informativo con operatori, visitatori ed enti locali. Attraverso gli IAT la destinazione assicura servizi uniformi, supporto diretto e un'esperienza di fruizione organizzata e accessibile.

3.5 La collaborazione tra DMO e Operatori del territorio

Per garantire un modello di collaborazione trasparente e uniforme tra operatori turistici e DMO, la destinazione si avvale di una **piramide documentale** che definisce in modo chiaro i passaggi necessari per accedere ai servizi di promozione e promo-commercializzazione coordinati dalla DMC. Questo sistema permette di assicurare qualità dell'offerta, correttezza delle procedure e integrazione tra iniziative pubbliche e attività degli operatori privati.

All'interno di questo quadro, **gli operatori che desiderano usufruire gratuitamente dei servizi messi a disposizione dalla DMO** (promozione, comunicazione, inserimento nei cataloghi, attività di commercializzazione) devono completare due adempimenti fondamentali:

- A. Manifestare il proprio interesse**, compilando il **"Modulo per la presentazione della manifestazione d'interesse"**, disponibile nell'Area Operatori del portale visitfinaleligure.it.
- B. Sottoscrivere la "Convenzione per i Servizi Integrati di Promo-Commercializzazione Turistica"**, accettando le **"Condizioni Generali di Prenotazione e Fornitura dei Servizi Turistici"**.
Tale sottoscrizione consente all'operatore di diventare convenzionato e di essere attivato nei canali ufficiali della destinazione (DMS, portale, newsletter, rete IAT, cataloghi, tour operator partner).



DOCUMENTAZIONE
PER COLLABORAZIONE
PUBBLICO-PRIVATA

4. IL SISTEMA DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Le funzioni degli uffici IAT sono:

- il coordinamento dei tre punti informativi di Finalmarina, Finalborgo e Varigotti;
- i servizi di front e back office rivolti agli operatori;
- i servizi di front e back office rivolti ai visitatori;
- il supporto operativo alla DMO: raccolta dati.

L'obiettivo è garantire **un'accoglienza professionale, uniforme e continuativa**, in linea con l'identità di Finale Ligure: una destinazione aperta tutto l'anno, internazionale e ricca di esperienze.

La rete IAT opera sotto il coordinamento di una figura dedicata che garantisce uniformità nelle procedure, supervisione operativa, programmazione delle attività e raccordo costante con la DMO e con l'Ufficio Turismo.

Il coordinamento assicura qualità del servizio, aggiornamento continuo e uniformità dell'accoglienza nei tre punti informativi della destinazione.

4.1 I punti IAT e la loro organizzazione

La destinazione dispone di **tre Info Point IAT**, strategicamente distribuiti nei tre rioni: Finalmarina, Finalborgo e Varigotti.

Il personale è formato per assistere operatori, turisti e residenti in modo puntuale e accessibile. Il servizio si fonda su competenza, correttezza, ascolto attivo e disponibilità continua, sia allo sportello sia tramite i canali digitali.

INFO POINT

IAT Finalmarina

Via S. Pietro 14, Finale Ligure
T. 019 681019
M. contact@visitfinaleligure.it

IAT Finalborgo

Oratorio dei Disciplinanti
– Piazza Santa Caterina, Finalborgo
T. 019 6890604
M. iat.finalborgo@visitfinaleligure.it

IAT Varigotti

Via Aurelia 79, Varigotti
T. 019 6890600
M. iat.varigotti@visitfinaleligure.it



4.2. Servizi front e back office per gli operatori

SUPPORTO PER IL DESTINATION MANAGEMENT SYSTEM (DMS)

In pochi anni lo scenario del turismo è radicalmente mutato, sia per abitudini di consumo che per modi e tipologie di offerta.

Fondamentali per rispondere a queste nuove necessità sono i **Destination Management System** (DMS), che permettono di **aggregare, promuovere e commercializzare la destinazione** nel complesso e articolato sistema di offerta turistica nazionale e internazionale, sia in termini di prodotto (ricettività, esperienze, tour, pacchetti), sia in termini di eventi. I DMS sono strumenti che garantiscono un'ampia **interoperabilità** (scambio di informazioni) tra destinazioni diverse (ad esempio visitfinaleligure.it e lamialiguria.it) e che servono principalmente le **esigenze di organizzazione informativa della DMO e di disintermediazione degli operatori locali**.

Questi sistemi permettono di raccogliere in maniera centralizzata tutte le informazioni relative a una località, consentendo la commercializzazione delle strutture ricettive, delle esperienze e dei pacchetti turistici attraverso un unico portale web di destinazione.

Il DMS regionale integrato nel portale visitfinaleligure.it è una grande **opportunità per gli operatori** che vogliono presentare, promuovere e commercializzare la propria attività e i propri servizi turistici, anche attraverso questo ulteriore strumento che non è alternativo ma complementare alla commercializzazione diretta attraverso il sito della propria struttura o del proprio servizio e attraverso i portali delle principali OLTA (*on line travel agency*).

Lo IAT svolge una funzione chiave nell'implementazione del DMS, fornendo **assistenza diretta e continuativa agli operatori** nella compilazione, revisione e aggiornamento delle loro schede. Il personale dedicato affianca le strutture ricettive e i fornitori di servizi esperienziali della destinazione:

- nella corretta impostazione dei profili aziendali;
- nella selezione e caricamento di testi descrittivi, fotografie e dotazioni;
- nell'aggiornamento di prezzi, disponibilità, calendari;
- nella risoluzione di eventuali criticità tecniche o amministrative;
- nella formazione all'uso della piattaforma e dei suoi moduli.

Questo supporto garantisce la qualità e l'uniformità dei contenuti presenti nel DMS e assicura che la destinazione possa presentarsi sui canali ufficiali con informazioni sempre aggiornate e coerenti.

Il servizio è attivo alla mail:
supportodms@visitfinaleligure.it



SUPPORTO EVENTI ED ESPERIENZE

La DMO, attraverso la rete degli Uffici IAT, svolge un ruolo centrale nel coordinamento, nella comunicazione e nella promozione delle manifestazioni e delle esperienze presenti sul territorio. Gli Uffici IAT operano su due fronti principali:

- **Informazioni aggiornate e orientamento operativo:** garantiscono informazioni complete su logistica, mobilità, location degli eventi e delle esperienze; servizi sul territorio, percorsi pedonali e punti di interesse nei dintorni.
- **Coordinamento con gli organizzatori e gli uffici comunali:** mantengono un flusso informativo costante con enti, associazioni e operatori coinvolti. Questo consente di offrire indicazioni precise e allineate, aumentando l'efficacia dell'accoglienza.



IL SISTEMA DI INFORMAZIONE E PROMOZIONE DEGLI EVENTI E DELLE ESPERIENZE

La comunicazione delle esperienze e degli eventi è organizzata in un sistema editoriale coerente, articolato in due tipologie di materiali (cfr. *supra* 3.3. *Gli strumenti di promozione*)

1. CALENDARI

- **Calendario Eventi Settimanale**
– dedicato agli eventi
- **Calendario Esperienze Mensile**
– dedicato alle esperienze

2. CATALOGHI STAGIONALI

- **Summer Vibes**
(1° giugno – 30 settembre di ogni anno)
- **My Perfect Christmas**
(1° dicembre – 6 gennaio di ogni anno)

Il sistema garantisce:

- promozione efficiente della programmazione di eventi ed esperienze;
- uniformità informativa su portale, DMS, social network, newsletter, materiali cartacei, uffici IAT;
- comunicazione efficace per visitatori, residenti e operatori.

Per garantire qualità, coerenza e uniformità delle informazioni diffuse su calendario eventi ed esperienze (social, newsletter, DMS e portale visitfinaleigure.it) la DMO mette a disposizione degli operatori due procedure.

1. Segnalare un evento attraverso la "Scheda Evento": unico strumento ufficiale per la trasmissione e la raccolta delle informazioni relative a un evento sul territorio.

La compilazione della "Scheda Evento" da parte degli operatori avviene esclusivamente tramite accesso all'Area Operatori e attraverso la compilazione del form online dedicato. Tale procedura è obbligatoria ai fini dell'inserimento nel Calendario esperienze della destinazione e nei cataloghi stagionali di esperienze e attività.

2. Segnalare un'esperienza attraverso la "Scheda Esperienze": unico strumento ufficiale per la trasmissione e la raccolta delle informazioni relative a una esperienza sul territorio.

La compilazione della "Scheda Esperienze" da parte degli operatori avviene esclusivamente tramite accesso all'Area Operatori e attraverso la compilazione del form online dedicato. Tale procedura è obbligatoria ai fini dell'inserimento nel Calendario esperienze della destinazione e nei cataloghi stagionali di esperienze e attività.



SCHEDA
EVENTO



SCHEDA
ESPERIENZE

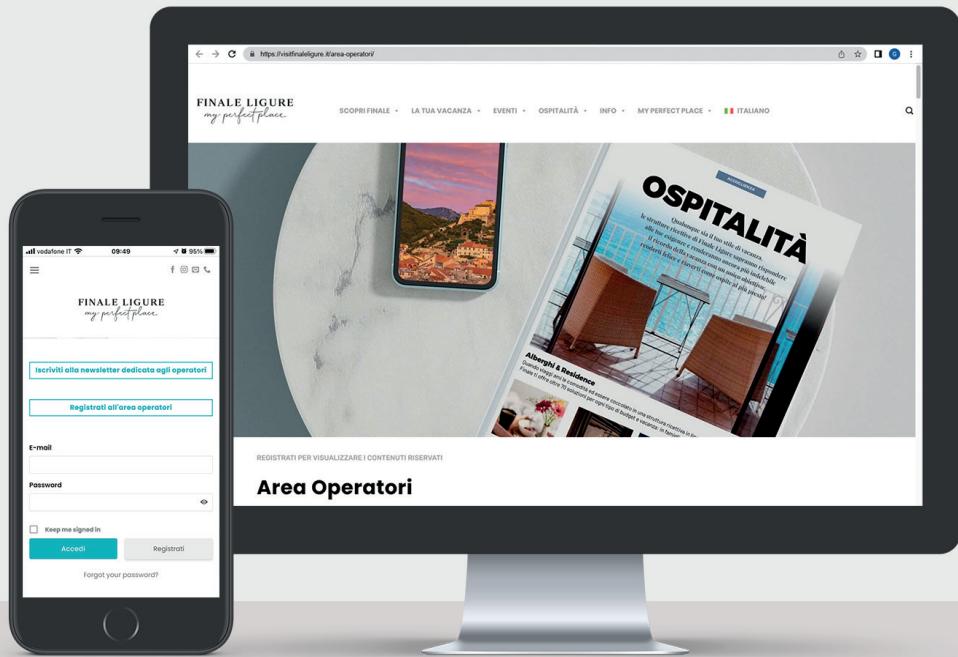
La compilazione e trasmissione delle due schede "Eventi" ed "Esperienze" a cura degli operatori esperienziali e/o degli organizzatori di eventi della destinazione consente di:

- fornire allo IAT informazioni complete e corrette sull'evento e/o sull'esperienza organizzati;
- permettere l'inserimento nel calendario eventi settimanale, nel calendario esperienze mensile e sui cataloghi stagionali eventi ed esperienze;
- assicurare una pubblicazione precisa, tempestiva e aggiornata sui canali ufficiali (sito, social, newsletter) e sul DMS.

SUPPORTO LIGURIAN RIVIERA TOURIST CARD

La **Ligurian Riviera Tourist Card** consente ai visitatori di viaggiare gratuitamente per una settimana sui mezzi pubblici TPL Linea e di accedere a sconti esclusivi su esperienze, attività e attrazioni del territorio. La Card è valida nell'intera provincia di Savona. L'Ufficio IAT di Finalmarina fornisce il servizio di assistenza ed help desk agli operatori ricettivi della località per l'attivazione della Card ai propri ospiti durante i periodi di validità.





L'AREA OPERATORI DEL PORTALE VISITFINALELIGURE.IT

L'area operatori del portale visitfinaleligure.it offre documenti, modulistica, avvisi e strumenti utili alla collaborazione con la DMO e alla promozione degli operatori. È lo spazio dedicato per accedere rapidamente alle procedure ufficiali, agli aggiornamenti e alle informazioni.



4.3 Servizi front e back office per i visitatori

TRAVEL ASSISTANT

Gli operatori IAT svolgono il ruolo di **Travel Assistant** nei confronti dei visitatori, offrendo informazioni qualificate, orientamento sul territorio e supporto personalizzato, effettuando **prenotazioni dirette di ricettività, ristorazione ed esperienze per i turisti** che ne facciano richiesta, sia sui canali digitali sia presso i punti informativi della rete IAT, prima e durante il viaggio e la vacanza dell'ospite. Per queste attività i Travel Assistant si avvalgono della base informativa di dati presente sul DMS della destinazione.

Nello specifico, i Travel Assistant forniscono:



ANNALISA



BEATRICE



OTTAVIA



ROBERTA



SARA

- **Assistenza alla pianificazione della vacanza**

Suggeriscono itinerari, esperienze, attrattori culturali e naturalistici, sempre tenendo conto delle preferenze del visitatore.

- **Supporto alle prenotazioni e ai servizi turistici**

Assistenza nella ricerca di disponibilità ricettive, prenotazione di strutture, visite guidate, esperienze, ristorazione, trasporti e altre attività.

- **Gestione delle segnalazioni e dei reclami**

Raccolgono e trasmettono eventuali criticità agli uffici competenti, contribuendo al miglioramento della qualità dei servizi.

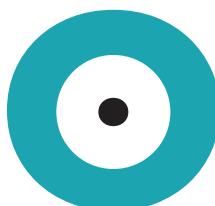
- **Integrazione tra accoglienza fisica e digitale**

I Travel Assistant operano sia in modalità front end, presso i punti informativi presenti sul territorio, sia in modalità back end, sui canali digitali (telefono, e-mail, sito, newsletter).



SABRINO. IL DIGITAL TRAVEL ASSISTANT

Sabrino è l'assistente virtuale della destinazione, opera sul sito e sui canali social, h 24 e 7/7 giorni, per fornire informazioni su ricettività, esperienze, itinerari, attività, eventi e servizi turistici e commerciali, integrando le attività dei Travel Assistant con un supporto digitale continuo.



4.4 Supporto operativo alla DMO: raccolta dati per la customer satisfaction e la profilazione turistica

Gli Uffici IAT supportano la DMO nella **raccolta strutturata di informazioni** tramite questionari dedicati alla **customer satisfaction** e alla **profilazione turistica**. I dati contribuiscono al monitoraggio dei flussi, al miglioramento dei servizi e alla definizione delle strategie. Durante la compilazione, i visitatori possono iscriversi alla newsletter "My Perfect Place", ricevendo aggiornamenti, sia a cedenza mensile sia stagionale, su eventi, esperienze, iniziative e promozioni della destinazione. Per incentivare la partecipazione, gli IAT distribuiscono **gadget ufficiali** (pin, borse, calamite), rafforzando così l'immagine coordinata della località.

Le informazioni raccolte dai visitatori permettono di affinare l'offerta e rispondere in modo più efficace alle esigenze del pubblico.

Iscriviti alla newsletter “My Perfect Place”!

Per rimanere aggiornato su promozioni, eventi, esperienze e idee per vivere Finale Ligure 365 giorni l'anno.

COMPILA IL QUESTIONARIO (SONO SOLO 8 DOMANDE!)

IN OMAGGIO PER TE
UN GADGET DI FINALE LIGURE

Un minuto del tuo tempo,
un anno di ispirazioni!



5. PROMOZIONE, COMMERCIALIZZAZIONE E RELAZIONI B2B

La promozione rivolta agli operatori professionali del turismo è fondamentale per ampliare la presenza di Finale Ligure sui mercati e **rafforzare la competitività della destinazione**. Grazie agli accordi di mandato siglati con alcuni **tour operator incoming** e all'**attività promo-commerciale e relazionale** realizzata attraverso **fiere, workshop, educational e fam trip**, la DMC rafforza costantemente la notorietà e reputazione della destinazione sui mercati nazionali e internazionali del turismo intermediato; supporta la comunicazione e la vendita del prodotto turistico degli operatori privati (ricettività, esperienze e pacchetti) e consolida al contempo relazioni di lungo periodo con i buyer internazionali (tour operator e agenzie di viaggio outgoing dei mercati target).

Il coordinamento IAT prende parte a fiere, workshop e incontri professionali rivolti a buyer, tour operator e agenzie di viaggio, con l'obiettivo di promuovere la destinazione, presentare e commercializzare l'offerta ricettiva, le esperienze turi-

stiche e i pacchetti, contribuendo ad ampliare costantemente la rete dei contatti commerciali a disposizione della DMC di destinazione, con l'obiettivo di **consolidare le relazioni commerciali esistenti e aprire nuovi canali di collaborazione e distribuzione**.

Queste azioni sono svolte in stretto coordinamento con il product manager della DMC.

Hai bisogno di maggiori informazioni sui servizi riservati agli operatori, vuoi sviluppare un progetto con la DMO, vuoi partecipare alle attività di comunicazione ed essere presente con la tua attività sui canali e sugli strumenti di informazione e promozione della destinazione?

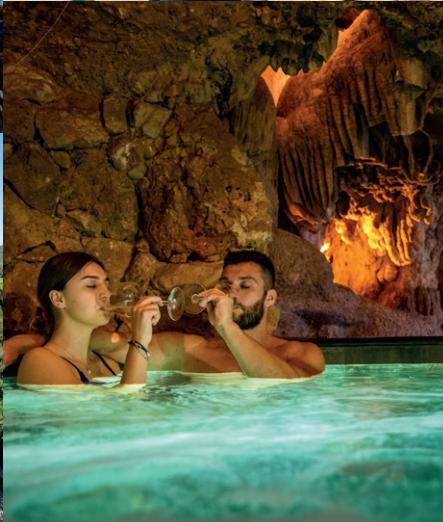
Contattaci

T. 019 681019

M. contact@visitfinaleligure.it







VISITFINALELIGURE.IT



FINALE
LIGURE
*my
perfect
place*