

## **TURISMO SOCIALE E FAMIGLIE**

### **3° Workshop preparatorio al Congresso BITES Rimini 31 luglio 2010**

Chi siamo?

Nuova Planetario Viaggi spa, è un'azienda autonoma, che opera nel settore del turismo, ma è anche uno strumento di tre Cooperative di Consumo, per estendere la gamma dei servizi ai soci, nel turismo, tutelandoli, come consumatori, offrendo loro nuove opportunità e garantendo anche in questo settore convenienza, qualità e sicurezza.

Le azioni sono al 100% di proprietà delle tre Cooperative, Coop Consumatori Nordest, che detiene la maggioranza, Coop Lombardia e Nova Coop Piemonte. Cooperative che insieme superano i due milioni di soci.

Nuova Planetario Spa opera nel Nord Italia. Ha circa 250 dipendenti, 50 agenzie di vendita, circa 100 milioni di fatturato.

Nell'organizzazione nella domanda di turismo, le Cooperative di consumo si propongono di dare una risposta concreta alle esigenze dei loro soci e delle loro famiglie, interpretando al meglio i loro bisogni e le loro attese.

Da qualche anno, si sta costruendo un nuovo progetto di turismo, rivolto particolarmente alle famiglie.

L'Associazione Tempo Libero Coop Consumatori Nordest (ATL), da me presieduta è nata anche per favorire tale progetto.

L'ATL opera in collaborazione con le altre due ATL, di Coop Lombardia e di Nova Coop Piemonte.

Insieme le tre ATL hanno oltre 100.000 soci.

I soci ATL devono essere, soci delle Cooperative o loro famigliari.

Lo scopo che ci prefiggiamo, è quello di favorire il turismo tradizionale, arricchendolo, quando è possibile, di contenuti e di valori che rispondano, a diversi interessi, culturali, ambientali e sportivi, anche legati anche al volontariato.

Vogliamo rispondere a una nuova domanda di turismo sociale, più articolata rispetto al passato, tenendo conto anche delle difficoltà economiche che si trovano ad affrontare oggi le famiglie, soprattutto a causa della crisi economica. La nostra offerta vuole mettere al centro, il rispetto delle persone e dei luoghi, sia nei viaggi sia nei soggiorni.

Un progetto di turismo, quello cui stiamo lavorando che:

- a- Mette al centro la relazione tra le persone, come arricchimento culturale e personale.
- b- Integra i soggetti più deboli nella “normalità”, dando opportunità di crescita e arricchimento per tutti.
- c- Consideri la comunità sede delle vacanze, nella sua dimensione territoriale e culturale, creando opportunità d’incontri con realtà operanti nell’area, per dare al socio una vacanza con un contenuto educativo, relazionale, sociale, fortemente caratterizzato.
- d- Crei connessioni con imprese e soggetti presenti sul territorio locale, per favorire uno sviluppo durevole e sostenibile.
- e- Abbia un’organizzazione capace di stare sul mercato e di orientarlo, secondo le logiche e i valori della cooperazione.

Lo slogan del progetto potrebbe essere, utilizzando una parola storica per la cooperazione: **Solidarietà.**

Queste scelte si traducono nella:

- Scelta rigorosa dei fornitori
- Convenienza
- Qualità del servizio
- Attenzione alle esigenze di soci e consumatori
- Offerta di elevati standard nell’assistenza, nella tutela e nell’informazione

I pacchetti che sono proposti per il turismo sociale rivolti alle famiglie sono:

## **1) Catalogo Planetario viaggi**

Questo catalogo pensato e rivolto alle famiglie tiene conto delle problematiche nuove, poste dalla crisi, prevalentemente, la diminuzione delle risorse economiche a disposizione per le vacanze.

E’ realizzato per favorire o invogliare, anche quella parte d’italiani, che ancora non è mai andato in vacanza.

A volte, la vacanza per la famiglia è un bene irrinunciabile, quindi si sceglie di ridurre il periodo, di diminuire la distanza, di ridurre la spesa, ma di fare ugualmente una vacanza, o un viaggio.

Per favorire questa esigenza abbiamo introdotto nel catalogo, il prezzo famiglia, trasparente e tutto compreso, ben evidenziato nella comunicazione.

Due adulti, un figlio gratis fino a 11 anni, sconto del 50% per i figli da 11 ai 15 anni, bevande e spiaggia, tutto compreso, come succede normalmente in altri Stati.

La famiglia, spesso, quando entra in Agenzia, sceglie la vacanza, in base alle risorse disponibili e in conformità a queste sceglie il luogo in cui recarsi.

Per questa ragione abbiamo scelto il “prezzo famiglia trasparente” messo in bella evidenza sul catalogo.

Per rafforzare questa nostra proposta, non è sufficiente solo il nostro potere di contrattazione, sarebbe molto importante un ruolo positivo e propositivo degli Albergatori e di altri operatori turistici.

Dovrebbero essere anche loro a muoversi nella direzione del prezzo contenuto e trasparente, tutto compreso.

Un ruolo importante, lo possono svolgere anche le pubbliche amministrazioni.

Gli aiuti alle famiglie bisognose, i cosiddetti “Buoni Vacanze Italia”, per avere maggiore efficacia, dovrebbero essere finalizzati, non solo alle famiglie bisognose, ma alle famiglie bisognose che scelgono, i luoghi di vacanze convenzionati, con prezzi concordati e trasparenti, tutto compreso.

Dovremmo evitare (per assurdo) che, un "buono vacanze" venga utilizzato in una struttura non convenzionata e l'unico ad avvantaggiarsene sia l'operatore e non la famiglia bisognosa.

Tutto questo lavoro, naturalmente, deve salvaguardare gli standard minimi di qualità.

L'esempio potrebbe essere quello che si vuole introdurre nella sanità, dove a parità di prestazioni deve corrispondere equità di spesa.

## **2) Turismo convenzionato**

Esperienza che da alcuni anni si sta facendo in Coop Consumatori Nordest, tra i propri, quasi 600.000 soci, in collaborazione con Nuova Planetario.

I punti accumulati, facendo la spesa, nella Carta Socio Coop, possono essere utilizzati per ottenere un soggiorno in alcuni residence convenzionati o per un fine settimana, in una città d'arte.

Anche gli acquisti di vacanze nelle agenzie Planetario concorrono all'accumulo dei punti sulla carta socio coop.

Nel concreto, con i punti accumulati, facendo la spesa in un anno, è possibile per una famiglia media, andare quasi gratuitamente, una settimana in soggiorno, al mare o in montagna, in locali per 2, 3,4 o 6 persone, o visitare una città d'arte.

Per ogni Buono Vacanza ritirato, partono in media 3,3 persone.

Considerando che in un anno sono richiesti circa 10.000 buoni, possiamo calcolare che gli stessi, consentono una vacanza a circa 30.000/40.000 persone, per lo più famiglie.

Questa è un'esperienza importante e unica nel suo genere, che riscuote grande successo e che stiamo pensando di estendere ad altre Cooperative.

Ricordo che sono oltre sei milioni i soci delle Cooperative di Consumo in Italia.

A questa esperienza sono legati anche i "Buoni Viaggio Planetario", sempre provenienti dall'accumulo dei punti nella Carta Socio Coop, del valore di 35 – 50 – 75 – 150 euro, utilizzabili per la prenotazione di un pacchetto viaggio o soggiorno, da catalogo e spendibili in tutte le Agenzie di Nuova Planetario.

Il buono può raddoppiare il suo valore, se si scelgono le vacanze dai cataloghi di alcuni grandi Tour Operator Nazionali, convenzionati con Nuova Planetario.

### **3) Turismo Organizzato di gruppo**

Pensato per chi ama viaggiare in compagnia e predilige i tour o i soggiorni organizzati in gruppo.

Sono iniziative che vogliono essere al tempo stesso, occasione di crescita culturale e di maggiore conoscenza delle persone, valori essenziali della cooperazione.

Riservato ai Soci delle tre ATL, dove le proposte favoriscono gli aspetti relazionali, la socializzazione, l'assistenza, l'animazione, sposandoli con la convenienza.

Anche questo segmento è utilizzato prevalentemente dalle famiglie, (circa 2000 ogni anno) per la maggior parte dell'anno, famiglie in prevalenza di soci pensionati (escluso luglio-agosto – Pasqua e Natale).

Questa proposta di turismo di gruppo è coordinata da soci volontari delle ATL adeguatamente formati, per aiutare e assistere i partecipanti, prima, durante e dopo il viaggio o il soggiorno.

Le nostre iniziative di turismo Sociale sono molto apprezzate ed hanno consentito a tante famiglie e a singole persone di avvicinarsi al turismo per la prima volta, trovando risposte concrete alle loro esigenze economiche, culturali e ambientali.

#### **4) Vacanze integrate in Campeggio**

Per il 2011 stiamo pensando di promuovere una nuova formula di vacanza:

Quella che unisce le comodità di un alloggio strutturato, all'economicità e libertà del campeggio.

E' una proposta nuova per l'Italia, già sperimentata in altri paesi europei.

Ideale per la famiglia e a costi notevolmente ridotti.

Si prenota il campeggio in bungalow, roulotte, tende attrezzate, complete di stoviglie, vasellame da cucina, coperte, luce, gas e acqua e servizi igienici interni.

Un modo diverso di fare turismo che può essere esteso, anche a chi non è attrezzato in proprio, ma ama la vita all'aria aperta del campeggio, più socializzante e collocato prevalentemente in riva al mare o nei posti più belli della montagna.

Ogni famiglia provvederà alla preparazione del cibo e al riassetto delle abitazioni, in proprio, in cambio si avranno prezzi notevolmente inferiori a un soggiorno in hotel o in un residence.

Tutte queste proposte, hanno consentito nel tempo, molto spesso, oltre a un'indubbia opportunità per le famiglie, anche di allungare la stagione turistica, in diverse località di vacanze e città d'arte, con un notevole vantaggio anche per molti operatori locali del settore.

La nostra parola d'ordine dei vari progetti è, "fare diventare i soci e consumatori, protagonisti delle proprie vacanze".

Il lavoro che stiamo svolgendo, parte dalla consapevolezza che il turismo sociale è ancora di estrema attualità, non solo per i "ceti popolari" e per le categorie meno abbienti, ma può costituire un'opportunità anche per persone colte, con un reddito medio alto, con un tempo libero più limitato, di quello a disposizione dei pensionati

da lavoro dipendente, come ad esempio succede per il numero crescente di lavoratori autonomi e liberi professionisti, che partecipano alle nostre iniziative.

Si è cercato di rispondere, in questo modo, alle esigenze di un pubblico di soci e consumatori più esperti, che sono in grado di apprezzare anche proposte concrete d'innovazione turistica, come il turismo responsabile.

In questo modo abbiamo esteso la gamma dei servizi e dei vantaggi, creando sinergie ed economie di scala che potranno aumentare anche in futuro, sia con la convenienza sia con la qualità dei prodotti offerti ai soci.

Questo nostro grande impegno, presuppone un rafforzamento della competenza e della professionalità degli addetti, impegnati nel settore turistico, condizione indispensabile, per contribuire a trasformare il turista socio e consumatore delle cooperative in una risorsa che possa contribuire:

- Alla difesa dei luoghi che visita
- Ad ampliare un'occupazione stabile e qualificata nel settore.
- A sviluppare la cultura sua e di altri soggetti coinvolti.
- Alla conoscenza e al dialogo tra persone diverse
- A progettare e sviluppare un turismo sociale, durante tutto l'anno.

Se riusciremo a sviluppare i nostri progetti, non solo, creeremo nuove opportunità e convenienze per i nostri soci e consumatori.

Ma svolgeremo in pieno la nostra missione di operatori, contribuendo anche nel settore turistico (come successo, in altri casi, per esempio i farmaci) a un'evoluzione positiva dello stesso settore, con vantaggi non solo per i turisti, ma per tutti gli operatori interessati, allo sviluppo del turismo in Italia.

Ivano Prandi

Reggio Emilia 29 luglio 2010