

CAPITOLATO TECNICO PER IL SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE E REALIZZAZIONE EDUCATIONAL TOUR DEDICATI AD OPERATORI TURISTICI INTERNAZIONALI SUL TERRITORIO LOMBARDO

1. CONTESTO

Explora è la Destination Management Organization (DMO) della Lombardia, ovvero un soggetto che ha come funzione primaria la promozione dell'intera offerta turistica della destinazione. Si pone come obiettivo finale lo sviluppo turistico, la promozione della destinazione in ottica di mercato, attraverso la costruzione di una rete di collaborazioni fra gli operatori turistici, le istituzioni e le associazioni di categoria. Explora è uno strumento al servizio delle imprese e dei territori e non un soggetto economico che opera nel mercato con scopo commerciale, in concorrenza con gli operatori turistici, ma è piuttosto un facilitatore del business, che organizza le risorse e aiuta le imprese a fare sistema, per produrre esperienze turistiche attrattive da offrire al mercato.

inLOMBARDIA è il brand di promozione turistica della destinazione regione Lombardia ed anche un portale multilingua nato per promuovere e comunicare la Lombardia e i suoi territori oltre che esperienze e operatori. Lo scopo del portale è proprio quello di mettere in relazione l'utente finale, ovvero il turista, con tutte le proposte che il territorio offre.

Gli obiettivi di inLombardia sono:

- la crescita della competitività turistica della regione;
- l'incremento delle presenze turistiche dei target di riferimento;
- l'incremento dell'awareness del brand inLombardia;
- l'aumento degli utenti del portale in-lombardia.it (.com, .de, .fr, .es).

2. OGGETTO E CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Si richiede che i soggetti proponenti siano in grado di provare una esperienza pluriennale nell'organizzazione di attività b2b dedicate al settore turistico (workshop, educational) e che questa sia la loro mission ed attività principale, dovranno inoltre disporre di database e contatti avviati con gli operatori turistici dei paesi target indicati.

Si richiede la realizzazione e gestione di:

Nr 3 educational tour rivolti a buyer (direttori di tour operator e titolari di importanti agenzie di viaggi internazionali). Ciascun tour della durata di almeno 3 notti dovrà coinvolgere un numero minimo di 6 operatori provenienti dai mercati di riferimento indicati per ciascun tour.

La finalità dei tour è quella di inserire nei cataloghi degli operatori coinvolti o ampliare laddove già presente l'offerta turistica relativa alla destinazione e Lombardia

La fornitura dovrà prevedere:

- Ricerca di mercato e selezione operatori turistici di settore, in riferimento al tema del viaggio e al target specifico che verrà indicato da Explora, propensi a vendere il prodotto Lombardia ad alto potenziale

- Proposta e definizione degli itinerari e dei programmi di viaggio in collaborazione e accordo con Explora
- Gestione della segreteria organizzativa:
 - a. Redazione del testo di invito in lingua (e inglese, se necessario) e traduzione della bozza di programma
 - b. Mailing di invito e recall al gruppo selezionato
 - c. Raccolta delle iscrizioni, verifica requisiti e selezione dei partecipanti
- Condivisione della lista di operatori invitati con relativi dettagli di contatto almeno 45 giorni prima dell'evento
- Sopralluoghi
- Indicazione degli operativi voli a/r per i buyer affinché Explora possa procedere alle prenotazioni
- Supporto nella definizione del tour e delle attività proposte
- Nella fornitura dovranno essere inclusi tutti i costi relativi ai servizi e alle attività previste dal tour: pasti (bevande incluse), attività proposte, tour guidati, ingressi a musei, biglietteria varia, degustazioni e tutto quanto previsto dal programma dell'educational tour, ad eccezione di : voli a/r (o treni) dai paesi di provenienza dei buyer, hotel con trattamento di prima colazione, trasferimenti con bus e autista, transfer da e per gli aeroporti che verranno gestiti autonomamente da Explora sulla base degli operativi indicati dal fornitore
- Accompagnamento e attività di interpretariato durante tutto il viaggio da parte di almeno un collaboratore del fornitore
- Raccolta feedback da parte degli operatori coinvolti
- Supporto per la diffusione di comunicato stampa b2b sui mercati interessati dai tour
- Reportistica evento
- Monitoraggio inserimento della destinazione nei cataloghi dei buyer coinvolti

L'affidatario del Servizio dovrà declinare nr 3 differenti proposte rivolte a differenti mercati e target di buyer:

1. educational rivolto a buyer mercato UK

- a. Coinvolgimento di 6-8 operatori buyer alto potenziale provenienti dal Regno unito
- b. settore leisure
- c. individuazione tematiche esperienziali verticali da proporre in accordo con Explora
- d. definizione e realizzazione itinerario multi-territorio in Lombardia di minimo 3 notti - 4 giorni
- e. da realizzarsi fra giugno ed ottobre 2019

2. **educational rivolto a buyer mercato Centro e Nord Europa e mercati di prossimità (Germania, Svizzera, Austria, Francia, Scandinavia ed Europa Continentale)**
 - a. Coinvolgimento di 8-10 operatori buyer alto potenziale provenienti dai seguenti mercati: Germania, Svizzera, Austria, Francia, Scandinavia ed Europa Continentale
 - b. settore leisure
 - c. individuazione tematiche esperienziali verticali da proporre in accordo con Explora
 - d. tour multi-territorio in Lombardia di minimo 3 notti - 4 giorni da realizzarsi fra giugno ed ottobre 2019

3. **educational rivolto a buyer mercato Europeo (Svizzera, Germania, Austria, Benelux)**
 - a. Coinvolgimento di 6-8 operatori buyer alto potenziale provenienti dai seguenti mercati: Svizzera, Germania, Austria, Benelux
 - b. settore leisure
 - c. individuazione tematiche esperienziali verticali da proporre in accordo con Explora
 - d. tour focalizzato sul territorio del Sebino (Lago di Iseo di minimo 2 notti e 3 giorni da realizzarsi fra giugno ed ottobre 2019)

Explora metterà a disposizione dell'affidatario:

- Progettualità in corso.
- Cartelle stampa già predisposte
- Siti internet attivi
- Indicazioni su territorio e attività e tematiche da valorizzare nei tour
- Raccordo e riferimenti territoriali per supporto nella definizione dei tour
- Servizi di prenotazione per i voli a/r (o treni) in classe economy dai paesi di provenienza dei buyer sulla base di operativo indicato dal fornitore, hotel con trattamento di prima colazione, trasferimenti con bus e autista durante il tour, transfer da e per gli aeroporti lombardi
- Presenza di personale Explora durante i tour
- Project manager di riferimento per la definizione e verifica di tutti i passaggi organizzativi