

SPECIALE ACCOMPAGNATORE TURISTICO

un focus di Risposte Turismo per Guida Viaggi

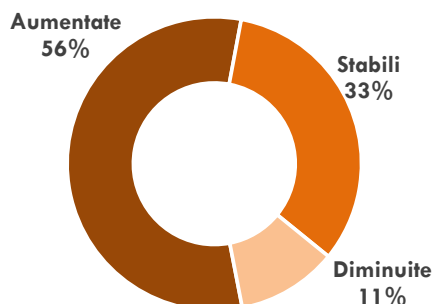
Una delle figure che da sempre contribuisce a rendere possibili alcune tipologie di vacanza e di fruizione delle destinazioni visitate è quella dell'accompagnatore turistico. Un professionista che forse proprio per via dell'essere da sempre, o quasi, attore nell'arena turistica è stato poche volte posto al centro dell'attenzione per comprenderne le prassi operative, i modelli gestionali, il profilo di clientela, i mercati di domanda più serviti ed altro ancora. Per questa ragione Risposte Turismo ha realizzato per Guida Viaggi un focus sulla figura dell'accompagnatore turistico e sulla clientela che ad esso si rivolge più frequentemente, proponendo un'indagine online ad un database dedicato, costruendo un campione di più di 350 rispondenti.

L'accompagnatore turistico emerso dall'indagine è una figura navigata nel settore e con una certa esperienza: il 46% del campione svolge questa professione da più di 10 anni, il 20% da almeno 6 anni. L'area di lavoro è eterogenea, avendo ottenuto riscontri da tutta Italia: tra i rispondenti, il 36,9% svolge la professione in Centro Italia, il 19,7% all'estero, il 19,3% nel Sud Italia e isole maggiori, il 12,9% nel Nord Ovest, il 12,1% nel Nord Est.

La tipologia di servizio principalmente svolta dai rispondenti è l'accompagnamento dei clienti (56%), spesso aggiungendo anche l'opzione di transfer (40%). L'attività di accompagnamento è svolta principalmente a livello locale (38%) e regionale (24%), per quanto sia interessante evidenziare come una buona parte degli accompagnatori rispondenti abbia indicato l'estero come principale area di lavoro (18%).

È una professione che sembra essere sempre più apprezzata e richiesta, stando a quanto il campione ha sostenuto confrontando la domanda che soddisfano oggi rispetto a quella di tre anni fa: il 58% sostiene sia aumentata, il 33% stabile, e solo per il 11% diminuita.

> **Graf. 1** *Le richieste del servizio da lei offerto rispetto a tre anni fa sono aumentate, diminuite o stabili?*



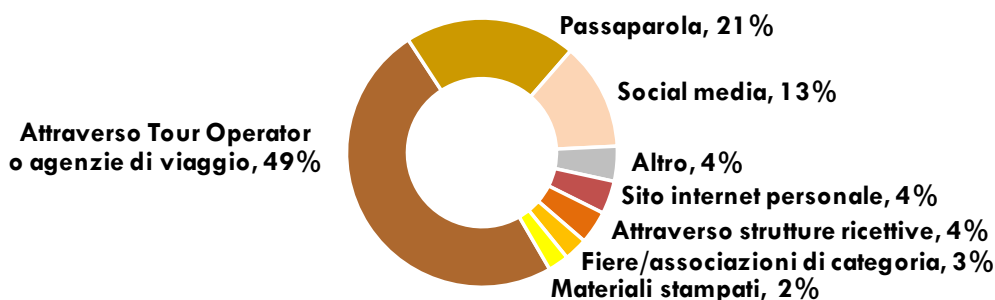
Fonte: Risposte Turismo (2020).

Quando sono chiamati ad erogare i propri servizi, molto spesso (oltre il 75% delle volte) lo fanno per conto di tour operator o agenzie di viaggi, molto raramente (sotto il 4%) per organizzazioni pubbliche o per strutture ricettive, il resto senza un cliente business ma direttamente su richiesta dei turisti.

Relativamente agli strumenti di promozione utilizzati, per far conoscere la propria competenza e disponibilità e dunque conquistare il proprio parco clienti, ancora una volta è la relazione con tour operator e agenzie viaggi a riscuotere la maggior parte delle segnalazioni, seguita dal passaparola e

dall'utilizzo dei social media. Altri possibili strumenti hanno ricevuto poche segnalazioni, come è evidente dal grafico che segue.

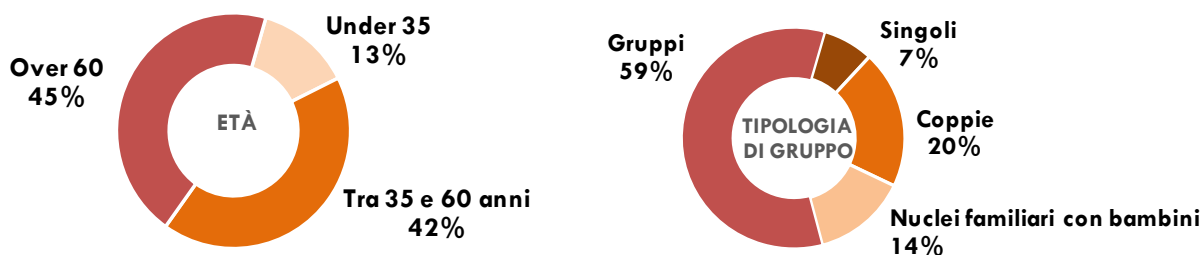
> **Graf. 2** Fatto 100 il totale, quali canali utilizza per promuoversi e cercare clienti ?



Fonte: Risposte Turismo (2020).

Il cliente che si rivolge all'accompagnatore turistico appartiene con pari frequenza alla fascia d'età fra i 35 e i 60 anni (42%) e a quella over 60 (45%); molta meno richiesta arriva da parte degli under 35, meno sensibili ai plus che possono essere assicurati da questi professionisti. Sono soprattutto i gruppi a richiedere i servizi dell'accompagnatore turistico, seguiti da coppie e nuclei familiari con bambini.

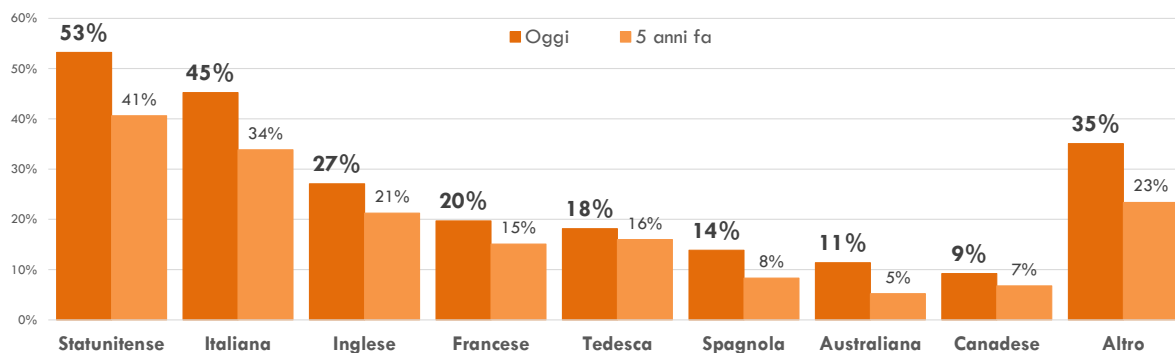
> **Graf. 3 e 4** Fatto 100 il totale, com'è distribuita l'età dei turisti che accompagna e con quali clienti lavora?



Fonte: Risposte Turismo (2020).

Dall'analisi dei risultati dell'indagine emerge come, attualmente, i clienti che decidono di rivolgersi agli accompagnatori turistici siano prevalentemente di nazionalità statunitense, seguiti da italiani ed inglesi. Sono infatti questi tre mercati ad essere stati inseriti con più frequenza dai rispondenti all'interno dei top 3. Anche tornando indietro di cinque anni, la classifica nelle prime tre posizioni non cambia, per quanto vi fosse una distribuzione percentuale differente: il mercato per bacini di provenienza sembra andarsi concentrando, visto che questi tre mercati vengono oggi indicati con ancor più frequenza di quanto non fosse cinque anni addietro.

> **Graf. 5** Tra la sua clientela attuale, quali sono le 3 nazionalità più frequenti? Tornando indietro a 5 anni fa, quali erano le 3 nazionalità più frequenti?

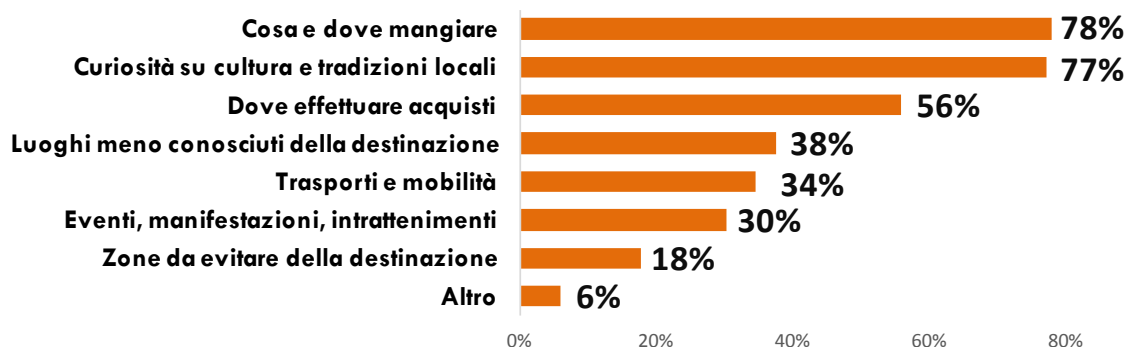


Fonte: Risposte Turismo (2020). Nota: il rispondente poteva indicare fino a tre nazionalità.

Non sembrano esserci, ad ogni modo, differenze nette in termini di richieste provenienti da turisti di nazionalità diversa. Chiedendo di esprimersi scegliendo tra vero, falso e non saprei rispetto all'affermazione "i turisti stranieri che visitano l'Italia fanno in generale le stesse richieste", l'80% del campione si è detto d'accordo.

Le richieste più frequenti fatte dal turista all'accompagnatore riguardano consigli e curiosità relativi soprattutto al dove mangiare (77,6%), alla cultura locale (76,2%) e al dove effettuare acquisti (56,5%), seguiti, con meno frequenza, da indicazioni su luoghi meno noti, su trasporti e mobilità e su eventi e manifestazioni in corso.

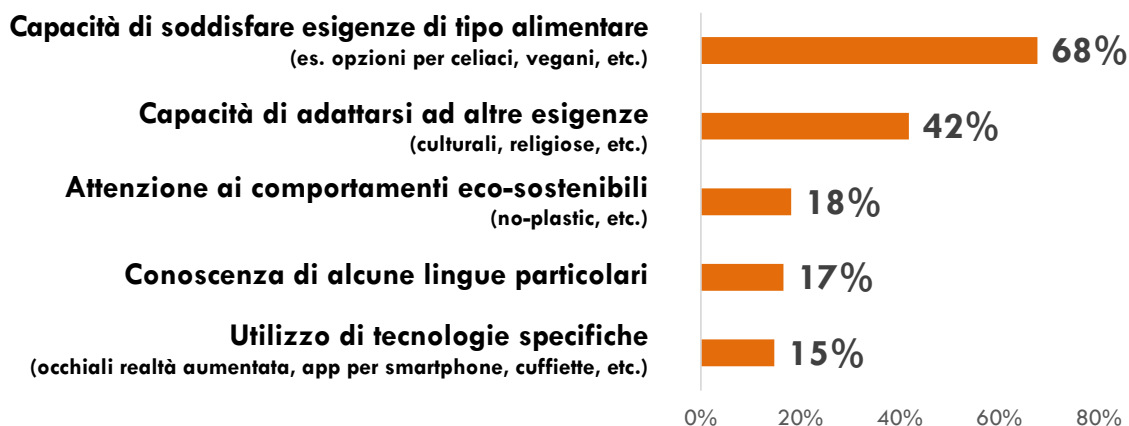
> **Graf. 6** Che tipologia di INFORMAZIONI e CONSIGLI le richiedono maggiormente i turisti che accompagna?



Fonte: Risposte Turismo (2020). Nota: il rispondente poteva indicare risposte multiple.

Guardando viceversa a cosa il turista sta chiedendo con sempre maggiore frequenza, a quali competenze sembrano essere sempre più determinanti nel soddisfare la domanda, emerge al primo posto la capacità di tenere in debita considerazione le esigenze di tipo alimentare, seguite da attenzione ad altre possibili esigenze o sensibilità. Seppur con frequenza minore, sono comunque interessanti le indicazioni legate ad attenzione a comportamenti eco-sostenibili, alla conoscenza di alcune specifiche lingue (cinese, russo e indiano tra le più segnalate) e all'utilizzo di supporti ad elevato contenuto tecnologico.

> **Graf. 7** Che tipologia di COMPETENZE i turisti che accompagna le stanno richiedendo in misura sempre maggiore?

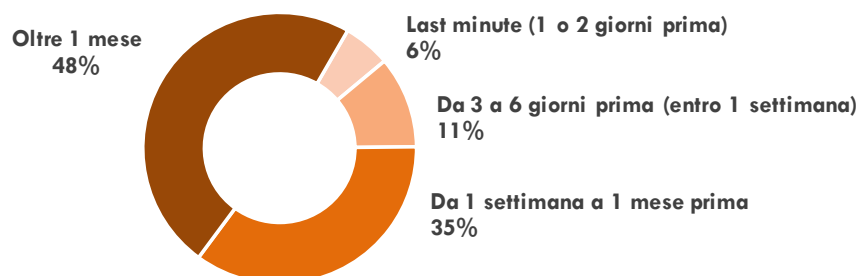


Fonte: Risposte Turismo (2020). Nota: il rispondente poteva indicare risposte multiple.

Non sempre le richieste provenienti dalla domanda sono state soddisfatte visto che al 44% del campione è capitato di ricevere richieste cui non era possibile rispondere. Spesso si è trattato di intenzioni di raggiungere e visitare alcuni luoghi, cui non è stato possibile rispondere positivamente per via della distanza, o della non sicurezza, o degli orari di apertura quando si tratta di siti con accesso regolato. Alcune volte il turista ha chiesto di modificare in corso d'opera il programma di visite e trasferimenti, richiesta sempre molto complessa da soddisfare. C'è chi si è visto rivolgere richieste di approfondimenti su aspetti storico-artistici, una competenza ed un servizio erogabile esclusivamente dalle guide. Infine, unitamente a desiderata stravaganti, non è infrequente, come già è emerso dal grafico 7, che venga chiesta la disponibilità ad interloquire in alcune lingue non di competenza dell'accompagnatore.

Da ultimo, si è chiesto agli accompagnatori di indicare con quanto anticipo normalmente ricevano la richiesta di assistere uno o più turisti: nel 48% dei casi si manifestano con oltre un mese di anticipo, nel 35% tra una settimana e un mese prima, più raramente la domanda si palesa a ridosso della data di esecuzione della prestazione.

> **Graf. 8** Con quanto anticipo, mediamente, il cliente prenota il suo servizio di accompagnamento?



Fonte: Risposte Turismo (2020).