

Zeitschrift: Relazione annuale / Svizzera turismo
Herausgeber: Svizzera turismo
Band: - (2014)

Rubrik: In primo piano

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

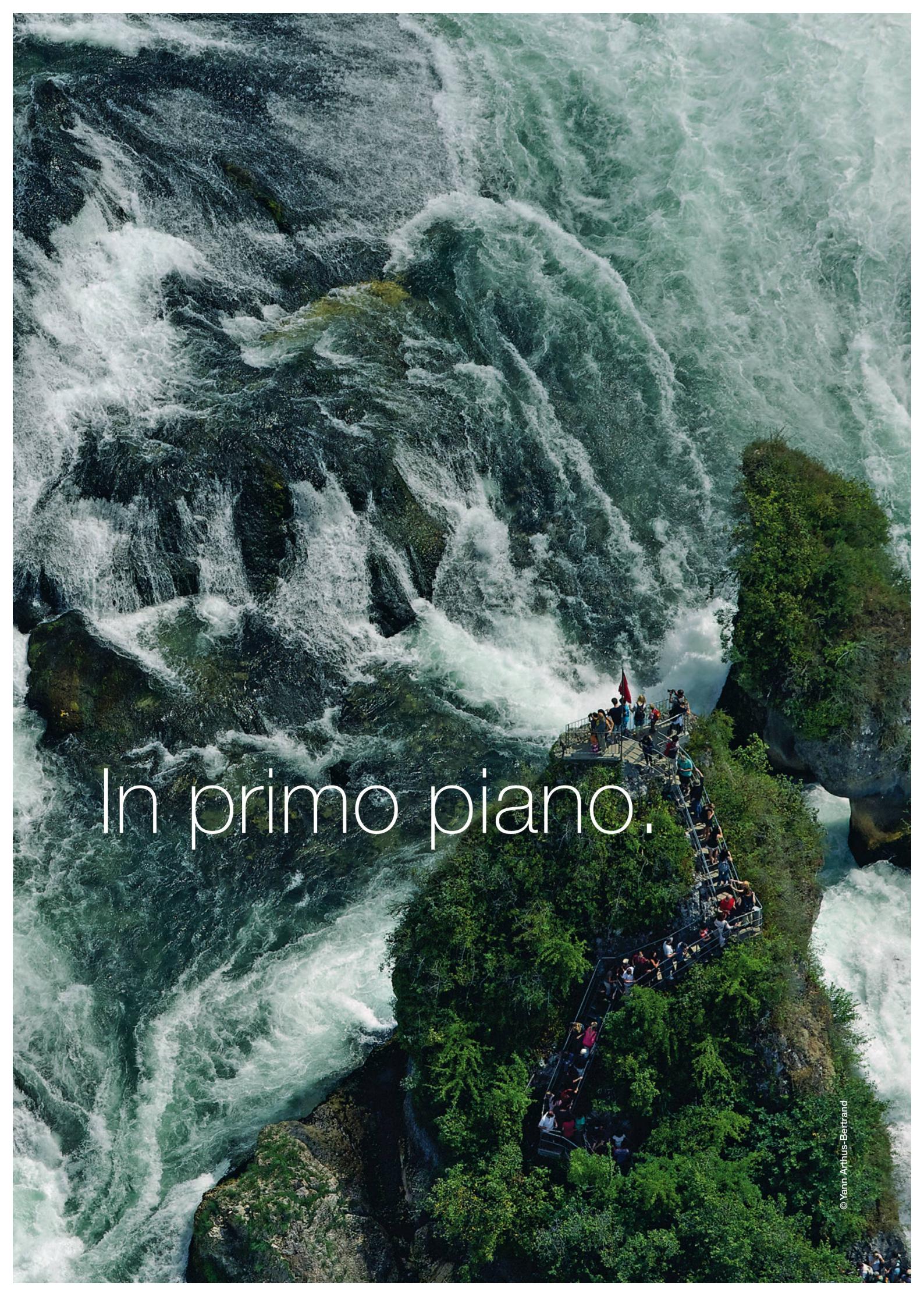
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 08.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

A dramatic photograph of a waterfall, likely the Rhine Falls, showing a massive volume of water cascading down a rocky cliff. In the foreground, a metal staircase leads down a steep, green-covered slope. A group of tourists is gathered on a viewing platform at the bottom of the stairs, looking out at the powerful waterfall. The water is a vibrant greenish-blue, and the surrounding rock is dark and textured.

In primo piano.

L'opinione dell'ospite: la base di ogni marketing.

Il Monitor del Turismo Svizzero (TMS), la più vasta indagine condotta presso gli ospiti in Svizzera, consente a ST di disporre di preziosi dati di mercato. Nell'anno turistico 2013 ST ha intervistato 13 924 turisti del settore tempo libero provenienti da oltre 100 Paesi, che hanno pernottato in 180 diverse località turistiche della Svizzera.

Il TMS rivela preferenze e comportamenti turistici, fornendo importanti conoscenze del mercato. Queste servono da base decisionale per il marketing strategico e operativo di ST, tra l'altro, anche per il posizionamento e la differenziazione della Svizzera come Paese turistico in base all'immagine delle varie destinazioni, alle esigenze degli ospiti, ai punti di forza turistici e ai vantaggi concorrenziali.

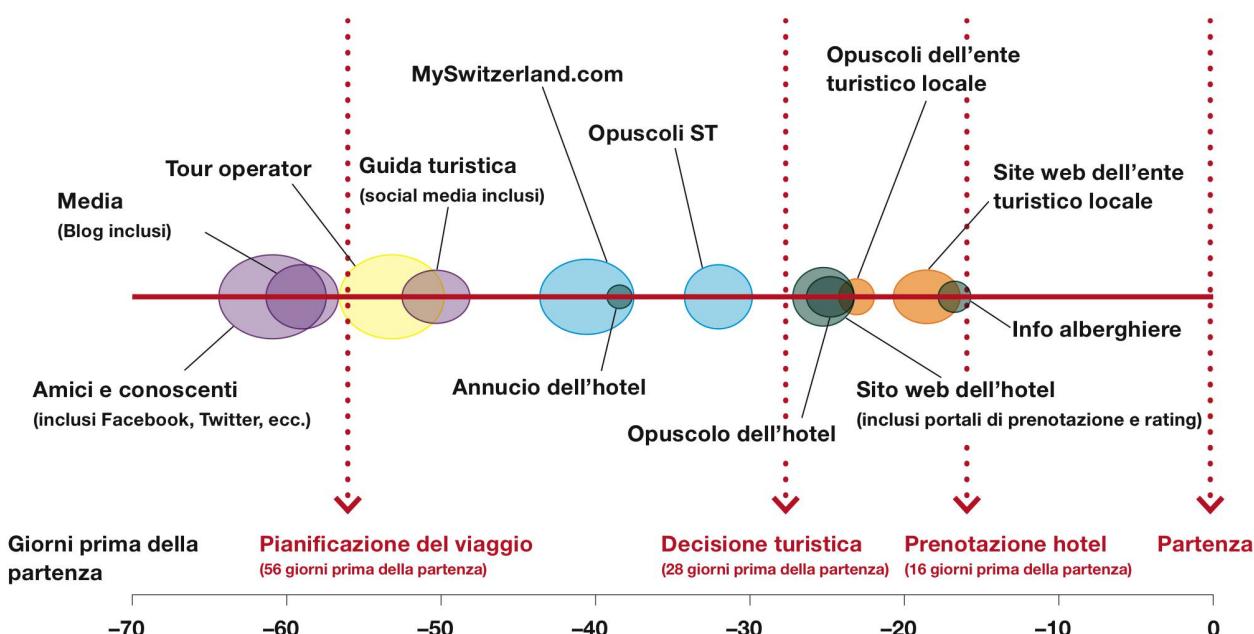
Report online personalizzati con i dati dalla ricerca di mercato

Per poter utilizzare efficacemente questo volume di feedback degli ospiti, circa 3,9 milioni di dati sono stati inseriti online in una banca dati interattiva. Duecento variabili di filtro, di segmentazione e di benchmarking consentono di eseguire numerose analisi personalizzate.

Analisi del processo di scelta turistica

La seguente analisi TMS è un esempio che illustra il processo di pianificazione del viaggio di ospiti alberghieri europei e che fornisce i seguenti parametri: in media, la pianificazione inizia 56 giorni prima della partenza ed è tipicamente ispirata da fonti d'informazione neutre come amici e conoscenti, media e guide turistiche. Nella successiva fase decisionale vengono utilizzate soprattutto le piattaforme e pubblicazioni di ST. Prima della prenotazione alberghiera, cioè fino a mediamente 16 giorni prima della partenza, si ricorre in prevalenza agli strumenti di comunicazione dell'alloggio e a quelli dell'ente turistico locale.

Ecco come s'informa l'ospite alberghiero europeo.



Fonte: TMS 2013 (estate); ospiti alberghieri dai principali mercati europei (CH, DE, NL, BeNeLux, UK, FR, IT).

I valori esposti sono una media tra il 50 % degli ospiti che pianificano, decidono e prenotano anzitempo e il 50 % degli ospiti che lo fanno più tardi.

Attestato di efficacia per il marketing internazionale di ST.

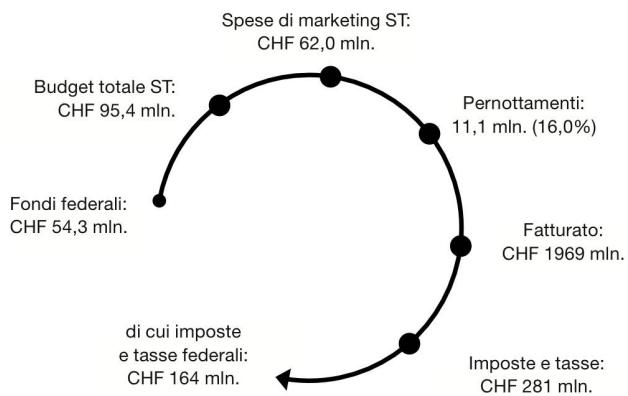
Fondato scientificamente e al primo posto nel mondo

Nel 2007, ST documentava per la prima volta l'efficacia del suo marketing internazionale con un sistema di misurazione scientificamente riconosciuto¹ e che una valutazione internazionale² qualifica come il sistema di misurazione dei risultati più completo tra le organizzazioni turistiche nazionali. ST ha ora prodotto il suo terzo attestato di efficacia e di efficienza, basato sulla rilevazione TMS dell'anno 2013.

Risultati

Come in passato, nell'industria alberghiera e paralberghiera della Svizzera, un pernottamento su sei è tuttora generato da ST. Nell'anno turistico 2013 ciò si è tradotto in 11,1 milioni di pernottamenti (16,0%) e in un fatturato di 1,97 miliardi di CHF.

La catena dell'efficacia di ST 2013.



Calcolo di pernottamenti e fatturato: ST.
Fonte dei dati tributari: Rütter + Partner. Proiezione: ST.

¹Laesser, Christian (2007): Gutachten über das neue Wirkungsmessungskonzept von Schweiz Tourismus, inklusive einer Validierung der Beitragsanteile von Schweiz Tourismus an unterschiedlichen Kommunikationsinstrumenten.

²Laesser, Christian (2013): Evaluation der Methodik des Wirkungsmessungskonzepts von Schweiz Tourismus.
Fonti disponibili solo in tedesco.

Tre domande a Christian Huser, coordinatore Analisi di mercato di ST.



Come si può descrivere in sintesi il modello di verifica dell'efficacia di ST?

In sede di rilevazione TMS, ai turisti viene chiesto quali fonti d'informazione li hanno orientati nella scelta del loro viaggio e a quanto ammonta la

loro spesa turistica. Si procede poi con l'accertare in quale misura ST era coinvolta in ognuna delle 28 fonti prese in esame, per esempio guide turistiche od opuscoli. L'associazione aritmetica di queste tre informazioni consente di ottenere la percentuale di pernottamenti generati da ST e il relativo fatturato.

Cosa garantisce la scientificità dei risultati?

Il database è rappresentativo e il modello di misura è logicamente coerente. La validità del modello è totalmente riconosciuta da una perizia universitaria¹

e per di più la sua attendibilità è resa evidente dal fatto che da una misura all'altra lo scostamento della percentuale di pernottamenti generati da ST è solo millesimale.

Qual è il mix ottimale per la promozione di un fornitore di servizi turistici?

In generale, la promozione via Internet è circa due volte più efficace rispetto agli opuscoli. Ma in ultima analisi il mix ottimale varia di molto in funzione della provenienza dell'ospite, della percentuale di ospiti abituali e ovviamente delle risorse finanziarie dell'operatore turistico.

«La promozione via Internet è due volte più efficace dei classici opuscoli.»

Christian Huser, coordinatore Analisi di mercato di ST

Due domande a Jörg Peter Krebs, direttore ST Germania, Europa Centrale e dell'est.



Come intende agire a seguito della decisione della BNS?

Le attività di marketing saranno ancor più mirate ai nostri gruppi target, in particolare alle donne per il loro peso nella decisione turistica e ai Best Ager, rinunciando quindi a una generica pubblicità d'immagine. Nel marketing saranno determinanti immagini emozionali, storie incisive e offerte di qualità.

Quante probabilità vi sono che i turisti tedeschi vengano comunque attratti in Svizzera per le loro vacanze?

In effetti, dovremo contenderci sempre più ogni singolo ospite. Ed è proprio per questo che anche in futuro solo un'azione coordinata, concentrata e in comune con i nostri partner potrà consentirci di conservare gli abituali ospiti tedeschi e di acquisirne altri.

«Sarà decisiva un'azione coordinata con i partner.»

Jörg Peter Krebs, direttore ST Germania, Europa Centrale e dell'est



L'ospite d'onore Denise Biellmann e Jörg Peter Krebs, direttore di mercato di ST Germania, Europa Centrale e dell'est, davanti all'Ambasciata svizzera a Berlino.

Mercato chiave: Germania.

L'abolizione del cambio minimo dell'euro, decisa all'inizio del 2015 dalla Banca Nazionale Svizzera (BNS), impone di concentrare l'attenzione sulla Germania, nostro principale mercato estero. Gli ospiti tedeschi sono molto sensibili al prezzo e quindi fortemente interessati dalla recente evoluzione valutaria.

Nel 2014 la sensibilità al prezzo degli ospiti tedeschi si è mantenuta elevata e in molti hanno tra-scorso le vacanze nel proprio Paese. L'andamento dei pernottamenti alberghieri in Svizzera (-3,9%) è inferiore alle aspettative e l'ulteriore rafforzamento del franco peggiorerà la situazione. In ottobre ST ha avviato la vasta campagna biennale «Grüezi Deutschland». ST intende anche polarizzare l'attenzione con una più intensa attività mediatica e con promozioni stagionali in Germania.

Dati e cifre.

Germania

	mln.	4,39
Pernottamenti 2014	%	-3,9
Variazione rispetto al 2013		
Articoli stampa generati		2 494
Visite su MySwitzerland.com	mln.	1,79
Contatti pubblicitari e marketing	mln.	381,79
Contatti con clienti VIP		563 298

«Grüezi Deutschland»: Berlino ha dato il via

In ottobre, un evento VIP davanti all'Ambasciata della Svizzera a Berlino ha segnato il battesimo della campagna «Grüezi Deutschland». Inizialmente erano in programma sette progetti parziali, ma l'acuirsi della situazione determinato dalla notevole forza del franco ha comportato una valutazione e un adeguamento di tutte le iniziative. Passano in primo piano l'accesso a canali di vendita strategici e il posizionamento della Svizzera come destinazione di prestigio.

Due domande a Jean Kim,
responsabile di mercato di ST Corea.



Perché sono sempre più numerosi i coreani che viaggiano come turisti individuali?

Le attuali offerte nel segmento dei viaggi in comitiva non sono sufficienti a soddisfare le esigenze e la crescente domanda di esperienze individuali degli ospiti coreani. Ispirati da nuovi canali informativi, come i reality show, sono sempre più numerosi i coreani che praticano il turismo individuale per andare alla scoperta della Svizzera sulle orme delle star televisive.

Con quali prodotti ST può destare entusiasmo per la Svizzera nei coreani?

I visitatori coreani vogliono vivere esperienze straordinarie e condividerle con le loro famiglie e amicizie sui social media. Per questo apprezzano indicazioni su peculiarità locali che poi possono scoprire di propria iniziativa.

«Sempre più coreani viaggiano come turisti individuali.»

Jean Kim, responsabile di mercato di ST Corea



Effetto Heidi: l'entertainer Noh Hong-chul a Engelberg.

Mercato chiave: Corea.

Record di affluenza dalla Corea, il mercato che mostra la più elevata percentuale di crescita, anche grazie al marketing creativo.

Con una crescita del 40 percento, la Corea supera per la prima volta la soglia dei 250 000 pernottamenti alberghieri. Questo primato è dovuto anche a iniziative di marketing creativo: negli ultimi anni, ST ha acquisito come ambasciatori personalità coreane di spicco che hanno raccontato la Svizzera sui social media, inoltre ha collaborato sempre più spesso con vari reality show coreani, con ottimi risultati. Dalla Corea arrivano sempre più numerosi i turisti individuali (FIT) animati da grande curiosità per le specialità culinarie, le attività outdoor e lo shopping. L'incremento di FIT dalla Corea ha prodotto un record di vendite nello Swiss Travel System, con una crescita del 125 percento nel numero dei biglietti di viaggio venduti.

Dati e cifre.

Corea

	mln.	0,26
Pernottamenti 2014	%	40
Variazione rispetto al 2013		
Articoli stampa generati		671
Visite su MySwitzerland.com		196 416
Contatti pubblicitari e marketing	mln.	418,74
Contatti con clienti VIP		56 220

Mattatore TV coreano a Zermatt

Corteggiato, famoso e single: nello show TV coreano «I Live Alone», interpreti di primo piano permettono di guardare nella loro vita privata. ST Corea è riuscita a coinvolgere come suo ambasciatore uno dei partecipanti: lo show man Noh Hong-chul. La sua troupe l'ha ripreso durante attività outdoor e in visita a località di moda come Zermatt, Lucerna e il Titlis. In seguito allo show, che ha registrato un'audience del nove percento, gli operatori locali di parapendio e numerosi hotel di Zermatt e Lucerna hanno visto incrementare in misura significativa le prenotazioni di ospiti coreani.

Un lavoro eccellente.



Il prestigioso Virtuoso Award ha nuovamente consacrato ST come Organizzazione di marketing turistico dell'anno: Becky Powell, Virtuoso; Alex Herrmann, ST Americas; Matthew D. Upchurch e Albert Herrera, Virtuoso.

Brillanti riconoscimenti in Svizzera

In Svizzera, ST si è guadagnata un argento come «Best of Swiss App» e un bronzo per le sue app «Best Swiss Hotels» e «City Guide». L'ADC Svizzera, l'associazione dei maggiori creativi in economia della comunicazione, ha inoltre conferito un «Evergreen» agli spot TV «Sebi & Paul» di ST, un importante premio per campagne d'eccellenza che durano almeno tre anni.

Altri riconoscimenti internazionali

Nel Regno Unito, la campagna online di ST «Letargo» è stata insignita del titolo «Travel Marketer of the Year» e al World Travel Market di Londra ST ha vinto un premio per il miglior stand fieristico nella categoria «Best Stand for Doing Business». La European Travel Commission ha designato il video di ST «Tempo» come miglior film europeo sul turismo, mentre i golfisti cinesi hanno eletto la Svizzera a «Best of Europe Destination».

Pioggia d'oro per la Svizzera: negli Stati Uniti ST ha ottenuto importanti premi

Anche quest'anno, ST si è vista assegnare prestigiosi «awards» in Nordamerica. Il progetto online «Swiss Myths» ha riportato un grande successo vincendo ben quattro Communicator and Telly Awards: oro nella categoria «Branded Content», argento per il video online e due bronzi nelle categorie «Humor» e «Travel/Tourism Online». A Las Vegas, come già nell'anno precedente, ST ha ricevuto da Virtuoso, la più vasta rete americana del settore turistico di lusso, l'ambito riconoscimento «Tourism Board of the Year».



Marcelline Kuonen e Mathias Gallo di ST UK hanno ricevuto l'oro come «Travel Marketer of the Year».



Previsione.



Il «Grand Tour of Switzerland» misce in oltre 1600 km la ricchezza di contrasti della Svizzera, rendendela quasi prenotabile.

«Trusted content» promosso a carta vincente nel turismo.

Il marketing turistico deve rinnovarsi: le piattaforme di comunicazione digitali stanno soppiantando gli strumenti classici, un'evoluzione che ST segue con occhio vigile. La comunicazione online si avvale di canali distributivi che cinque anni fa erano un'utopia e oggi sono routine. Per l'ospite, ormai divenuto a sua volta fornitore di contenuti, ciò si traduce in una crescente mole di informazioni e opzioni a disposizione. In un contesto di «trusted content», ST e l'intero settore devono offrire contenuti di qualità e imporsi come credibili fonti d'ispirazione. La Svizzera è tuttora penalizzata dalla propria moneta e non può attirare un pubblico di massa.

Dobbiamo quindi accedere per tempo a nuovi segmenti e occupare le nicchie. I social media sembrano fatti apposta per questo.

Lancio del «Grand Tour of Switzerland».

Il 2015 porta alla ribalta il «Grand Tour of Switzerland»: un itinerario che riunisce le grandi attrattive turistiche dell'intero Paese. Questo progetto, un'autentica innovazione di prodotto, è sostenuto dall'impegno e dalla dedizione di tutte le regioni turistiche. Come Paese turistico, la Svizzera si offre così all'ospite in tutta la sua magnificenza, rendendo quasi prenotabile la sua ricchezza di contrasti. ST sta commercializzando il «Grand Tour of Switzerland» ad ogni livello: dalla segnaletica uniforme al branding, fino alla comunicazione globale attraverso tutti i canali.

«I social media sono l'ideale per conquistare nuove nicchie.»

Thomas Winkler, responsabile di Portal Management & eMarketing



La pittoresca Val Verzasca:
il Ponte dei Salti a Lavertezzo, Ticino.