

**IL LAVORO NEL TURISMO  
QUANTO PESA IL COMPARTO****2,7****Milioni di addetti**  
Questi gli impiegati nel settore  
turistico tra diretti e indiretti**12****Per cento**  
Questo è lo share del comparto  
travel a livello occupazionale**Opportunità Recruiting**

# Ecco cosa cercano le aziende

Le figure tradizionali  
si affiancano oggi  
alle nuove esigenze  
di marketing e tecnologia

DI AMINA D'ADDARIO

**D**al maggiordomo personale al revenue manager. Dalle professioni collegate al food&beverage a quelle nate dalle nuove esigenze del marketing digitale e dell'analisi dei big data. Dall'housekeeping manager, figura centrale poco considerata dai giovani che progettano il proprio futuro professionale nel turismo, al web designer, oggi fondamentale per sviluppare tutta l'attività grafica, ma anche di advertising che viaggia online.

Se gli scenari nel mondo del lavoro sono pieni di ostacoli e incertezze, quelli dell'occupazione nel turismo lasciano invece intravedere più di qualche speranza. Con 2,7 milioni di addetti tra diretti e indiretti, pari al 12 per cento di tutta la forza lavoro italiana, l'industria delle vacanze è infatti una delle attività e economiche più rilevanti. A essere spesso sottovalutato è, però, il fatto che da qui ai prossimi anni sarà anche uno dei pochi ambiti, se non l'unico, che garantirà posti di lavoro e opportunità nuove. Una certezza ribadita più volte nel corso di FareTurismo, l'appuntamento organizzato a Roma nei giorni scorsi da Leader srl, che ha permesso di fare il punto sulle vecchie e nuove figure professionali oggi richieste dal settore.

## GLI SCENARI OCCUPAZIONALI

Se fino a poco fa un prodotto turistico aveva in media una durata di 5-10 anni e, quindi, le aziende avevano tutto il tempo di costruirlo e poi sfruttarlo sul lungo periodo, oggi invece lo sviluppo inarrestabile della tecnologia e l'affacciarsi di nuovi viaggiatori stanno imponendo alle imprese di avvalersi di figure in grado di muoversi con disinvoltura in un contesto che cambia in maniera frenetica. "Il turismo - ha sottolineato il direttore di FederTurismo Confindustria, Antonio Barreca -, è un settore che viaggia alla velocità della luce e offre immense opportunità professionali. Molte sono le figure tradizionali che siamo abituati



a sentire, ma ce ne sono molte altre che ancora probabilmente non esistono e che guideranno le imprese del futuro".

## BIG DATA ANALYST

È la figura del momento, ma anche quella che, assicurano le aziende, continuerà anche nei prossimi anni a essere richiestissima. Insieme alla sconfinata mole di dati generati in ogni momento dai device elettronici è nata, infatti, anche una nuova esigenza per operatori e hotel: quella di accoglierli e tradurli velocemente in scelte di marketing customizzate, tagliate sui gusti e le esigenze del singolo turista. "C'è un grande bisogno di chi estrapola i dati dalla rete ed è capace di trasformarli in prodotto turistico - ha indicato Barreca -. Il data analyst è una figura sempre più richiesta rispetto, ad esempio, a quella del media marketing manager, oggi forse più inflazionata".

## REVENUE MANAGER

È la persona che sta dietro al cambio, anche repentino, delle tariffe di aerei, alberghi

Oltre alle più consolidate figure professionali nel mondo del ricettivo, il turismo om apre opportunità anche sul fronte della tecnologia e della programmazione e dell'assistenza personale

e dei pacchetti viaggi. Colui che sposta i numeri ed è in grado di massimizzare le entrate e profitti di un'azienda attraverso la corretta gestione delle leve di prezzo e di inventario. "È una figura - ha evidenziato il vicepresidente di Blastness, Piergiorgio Schirru - oggi sempre più centrale. Il candidato ideale deve saper giocare con i numeri, essere appassionato di tecnologia, ma anche capace di leggere le tendenze di mercato relative alla domanda e all'offerta".

## HOUSEKEEPING MANAGER

Ma sbaglia chi pensa che il lavoro del futuro sarà tutto digitale. "Il turismo - ha avvertito Barreca - resterà sempre un'industria di servizio, legata alle persone e dove le qualifiche del personale rimarranno fondamentali". Un robot, insomma, non potrà mai sostituire un direttore d'albergo e il lavoro fisico sarà solo supportato dalle esperienze digitali. Proprio per questo meglio non sottovalutare profili tradizionali quali l'housekeeping manager, di cui i recruiter del settore, anche per la mancanza di candidati con competenze specializzate, sono sempre a caccia. La figura ha la responsabilità di assicurarsi che negli ambienti di una struttura ricettiva vengano rispettati gli standard qualitativi e le norme igienico-sanitarie. Ed è quindi a lei che è affidata buona parte della soddisfazione del cliente.

## MAGGIORDOMO PERSONALE

La professione non è certo nuova, ma ha visto una decisiva evoluzione, diventando oggi richiestissima, viste le esigenze crescenti dei viaggiatori di lusso. Ma fa un errore di valutazione chi ritiene sia un mestiere alla portata di tutti. Come ha sintetizzato Elisa dal Bosco, oggi alla guida dell'Associazione Italiana Maggiordomi, "l'assistente personale gestisce l'agenda di una persona, si occupa di anticiparne i bisogni regalando al suo ospite un'assistenza discreta, seria e mai invasiva". Il candidato ideale? "Deve sapere usare lo smartphone come un vero strumento di lavoro".



**Il settore dei viaggi si sviluppa a grande velocità e offre immense opportunità professionali, anche con ricerca di profili di impiego sinora inediti**

**ANTONIO BARRECA**  
Direttore FederTurismo Confindustria



**Il personal butler gestisce l'agenda degli ospiti, si occupa di anticiparne i bisogni, regalando un servizio di assistenza mai invasiva**

**ELISA DAL BOSCO**  
Presidente Associazione Italiana Maggiordomi