

Aziende e giovani a confronto dal 28 al 30 marzo al Salone delle Fontane di Roma

## FareTurismo, il futuro è qui

Ecco le nuove professioni: dal web reporter all'addetto alla qualità



Ugo Picarelli

Dal web reporter all'addetto alla qualità: sono i nuovi ruoli dell'industria, di scena alla nona edizione di **FareTurismo**, in programma dal 28 al 30 marzo al Salone delle Fontane di Roma. Qui le aziende incontreranno i giovani e si confronteranno sulla professione. Quali sono le figure più richieste? Che risposte arrivano dalle nuove generazioni? Sono solo alcune delle domande che costituiscono il leit motiv dell'evento dedicato a formazione, lavoro e politiche turistiche, organizzato dalla salernitana Leader Sas guidata da **Ugo Picarelli**.

Alla vigilia di **FareTurismo**, il dibattito è vivo e le aspettative sono alte. **Luca Battistini**, direttore risorse umane di Phone & Go, anticipa: «In virtù del turnover e delle esigenze di recruiting aziendale per la summer season, concentriamo l'attenzione sulla ricerca di figure operative, come gli assistenti turistici che avranno il compito di rappresentare il t.o. nei contatti con i clienti e garantire, attraverso l'intermedia-

zione con le strutture ricettive, benessere e relax agli ospiti». Sulle nuove figure professionali, Battistini non ha dubbi: «Avanza la richiesta di specializzazioni in web marketing - SEM, web analys, grafic designer - per rendere più competitivo il prodotto in Rete. In amministrazione e



controllo, ci sono YMS, revenue management e yield, funzioni necessarie in un mercato dove le marginalità si riducono e occorre massimizzare i volumi di affari». Molto mirata è la ricerca di Veratour, come illustra **Federica Colasanti** della direzione del personale: «Quest'anno abbiamo deciso di concentrarci sul settore alberghiero. La continua necessità di reperire

direttori, capi partita, chef, pasticceri, maître e commis di cucina, nasce dall'esigenza di gestire villaggi turistici dove la clientela richiede "familiarità italiana" all'estero». E sulle figure più innovative in ambito villaggistico Colasanti è molto esplicita: «I profili sono sempre gli stessi, consolidati negli anni, così come le caratteristiche richieste: professionalità, capacità di lavorare in team, apertura comunicativa e affabilità, ma anche autonomia e senso di responsabilità. Ov-

viamente - prosegue - ci sono specifici percorsi che qualificano maggiormente i giovani: dalla laurea nel settore turistico per le figure di alto livello al diploma di Istituto Alberghiero per le altre mansioni. Abbiamo anche avviato contatti con le scuole per l'impiego di giovani risorse nei villaggi turistici». È mirata anche la ricerca di perso-

nale di Accor Italia, come spiega il responsabile risorse umane **Alessandro Arborio**: «Proponiamo stage e cerchiamo personale nel supporto vendite e marketing, oltre a night auditor per una struttura a Capo Vaticano in Calabria, segretari di ricevimento e direttori di hotel in diverse città italiane». In ambito alberghiero, aggiunge, «la multicompetenza, l'attitudine e la flessibilità sono i termini chiave». Tra le figure professionali innovative, spiccano quelle legate all'e-commerce e all'attività di revenue management». Arborio trova migliorata la sinergia tra mondo didattico-accademico e imprese turistiche, «mentre è ancora scarso il rapporto tra scuole e aziende». Proprio per questo, la catena punta molto sulla formazione dei dipendenti e sullo sviluppo delle competenze attraverso la *Académie Accor Italia*. È orientata all'innovazione la ricerca di personale di BluSerena Hotels. Ne parla **Francesca Blasi** della direzione risorse umane: «Oltre ai senior, siamo

impegnati nella selezione di profili junior, da avviare alla carriera turistica attraverso percorsi strutturati di formazione». In più, sono stati avviati i progetti *Social Network* e *Web Reporter*, con l'obiettivo di trasferire online i valori di soddisfazione della clientela in un'ideale prosecuzione "virtuale della vacanza". «Il web reporter - chiarisce Blasi - dovrà avere ottime doti relazionali, conoscere le dinamiche *social* e saper produrre contenuti multimediali». Inoltre, sono operativi in tutti i resort gli *Uffici Qualità e Prevenzione*, incaricati di verificare giornalmente la qualità dei servizi. «Il responsabile di questo ufficio, oltre a possedere spiccate capacità di analisi e problem solving - spiega - dovrà avere maturato esperienza nel settore Sicurezza, Haccp e Controllo Qualità».

Andrea Lovelock

[www.fareturismo.it](http://www.fareturismo.it)

