

## L'ospitalità è vincente se il turista ha voglia di tornare

notizia pubblicata **29 ottobre 2014** alle ore **12:30** nella categoria **Ospitalita'**



La perfezione, per chi intraprendere la difficile arte dell'accoglienza, si raggiunge quando il cliente, alla fine della sua esperienza, porta con sé la voglia di tornare, e di raccontarla in qualche modo. Il fallimento invece, destinato a danneggiare il risultato dell'ospitalità, si esprime in sensazioni di delusione e sfiducia.

La ricetta dell'hospitality in Italia è stata analizzata in un convegno tra imprenditori e manager italiani del turismo, patrocinato da Host, rassegna professionale e biennale della Fiera di Milano la cui prossima edizione è in programma a Fieramilano a Rho da venerdì 23 a martedì 27 ottobre 2015.

Dal convegno è emersa l'esigenza di valorizzare le competenze non in modo isolato, ma in un'ottica di sistema. E che l'arte di ospitare è qualcosa che si può apprendere e che passa per una formazione specifica e che fa parte di un sistema di competenze diffuse fra i diversi operatori (albergatori, ristoratori, enti pubblici di promozione del turismo ecc..) Sono le realtà mostrate, per esempio, del Camino de Santiago in Spagna, del Museo Egizio di Torino e del Trenino Verde della Sardegna.