



UNIONCAMERE

## **PREMIO ECOLABEL 2022**

**Il marchio Ospitalità Italiana del sistema camerale ed il collegamento con Ecolabel**

***Roma, 14 ottobre 2022***

# Il Protocollo d'Intesa

La collaborazione tra l'Unioncamere e l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) nasce per favorire la diffusione della certificazione Ecolabel UE tra le imprese della rete "Ospitalità Italiana" e, parallelamente, la diffusione del marchio "Ospitalità Italiana" tra le imprese che si avvicinano alla certificazione Ecolabel UE. A tale scopo, nel mese di marzo 2021, le due istituzioni hanno sottoscritto un **Protocollo d'Intesa** per intraprendere un percorso di collaborazione finalizzato alla promozione presso le imprese dei vantaggi della certificazione ambientale e di prodotto/servizio evidenziando come, le procedure di applicazione delle due certificazioni, consentano di individuare le aree di miglioramento delle imprese con sicuri vantaggi, non solo in termini ambientali, ma anche economico-gestionali.

**Nei sistemi turistici le certificazioni volontarie conseguite consentono alle imprese di contribuire in modo importante nel dare omogeneità alla promessa di qualità della destinazione turistica in cui sono insediate.**

**La certificazione accreditata** di sistemi aziendali (per la qualità, la sostenibilità, la sicurezza sul lavoro, ecc.), può contribuire in modo determinante a far crescere il fatturato delle imprese dal 2% al 18%, in funzione del settore di appartenenza e dello standard tecnico adottato.

Accreditamento e certificazioni. Valore economico e benefici sociali, Osservatorio Accredia 2021

## La qualità secondo Ospitalità italiana

E' un'iniziativa di sistema delle Camere di commercio che dal 1997 garantisce al consumatore **standard qualitativi** sulle imprese ricettive e ristorative certificate (alberghi, ristoranti, agriturismi, campeggi, stabilimenti balneari, ecc.).

Nel 2020 - per rispondere alla crescente richiesta di trasparenza nel mercato turistico - Unioncamere, in collaborazione con le Associazioni di categoria dei singoli settori, ha lavorato allo sviluppo di percorsi di valorizzazione delle filiere e delle identità territoriali italiane. Un processo che ha portato all'upgrade di Ospitalità Italiana verso un nuovo sistema di certificazione: un Sistema di Rating, volto a certificare e valorizzare l'affidabilità e l'efficienza delle imprese operanti nel settore turistico, in aderenza alla filosofia propria di Ospitalità Italiana.

Un sistema che dà valore ai fattori qualitativi intangibili dell'impresa, garantendo:



### Alle imprese del comparto

- **Crescita** cultural-imprenditoriale
- **Strategia competitiva**
- Servizio percepito come "unico", "**qualitativamente adeguato**"
- Posizione difendibile sul mercato e in grado di poter contare su una domanda fidelizzata



### Al consumatore

**Avere** garanzia riguardo gli standard qualitativi delle **6.500 aziende ricettive e ristorative certificate** (alberghi, ristoranti, agriturismi, campeggi, stabilimenti balneari ecc.)



# Le aree di certificazione e crescita per le aziende

## QUALITA' DEL SERVIZIO



Esprime il livello di qualità offerta dalla struttura: l'accoglienza, l'attenzione al cliente, la competenza del personale, la cura e lo stato delle dotazioni e degli altri servizi offerti e molti altri.

- Al 1° posto la cortesia e l'ospitalità della gente
- In 10ª posizione «la qualità e accoglienza nelle strutture di alloggio»

## PROMOZIONE DEL TERRITORIO



La capacità della struttura di connettere il cliente con il territorio in cui è localizzata: la capacità di valorizzare la proposta enogastronomica locale e i prodotti tipici utilizzati, le informazioni sul territorio pubblicate sul sito web dell'azienda, la disponibilità di guide e pubblicazioni riguardanti il territorio.

- **Impatto economico della spesa turistica, al 1° posto la spesa agrolimentare dei turisti «Made in Italy»**
- **Giudizio medio sul soggiorno, al 2° posto «la qualità del mangiare e del bere»**

## IDENTITÀ



Esprime la coerenza tra l'offerta dichiarata dalla struttura (sul proprio sito web, negli strumenti promozionali, sui social...) e l'offerta realmente fruita dalla clientela: importanza dello stile e dell'identità dell'arredo, degli elementi di decoro, di una proposta eno-gastronomica caratteristica.

**Le strutture su cui ricade la preferenza dei turisti sono quelle che mantengono ciò che promettono, preferite anche a quelle «più blasonate» ma meno coerenti**

## NOTORIETÀ



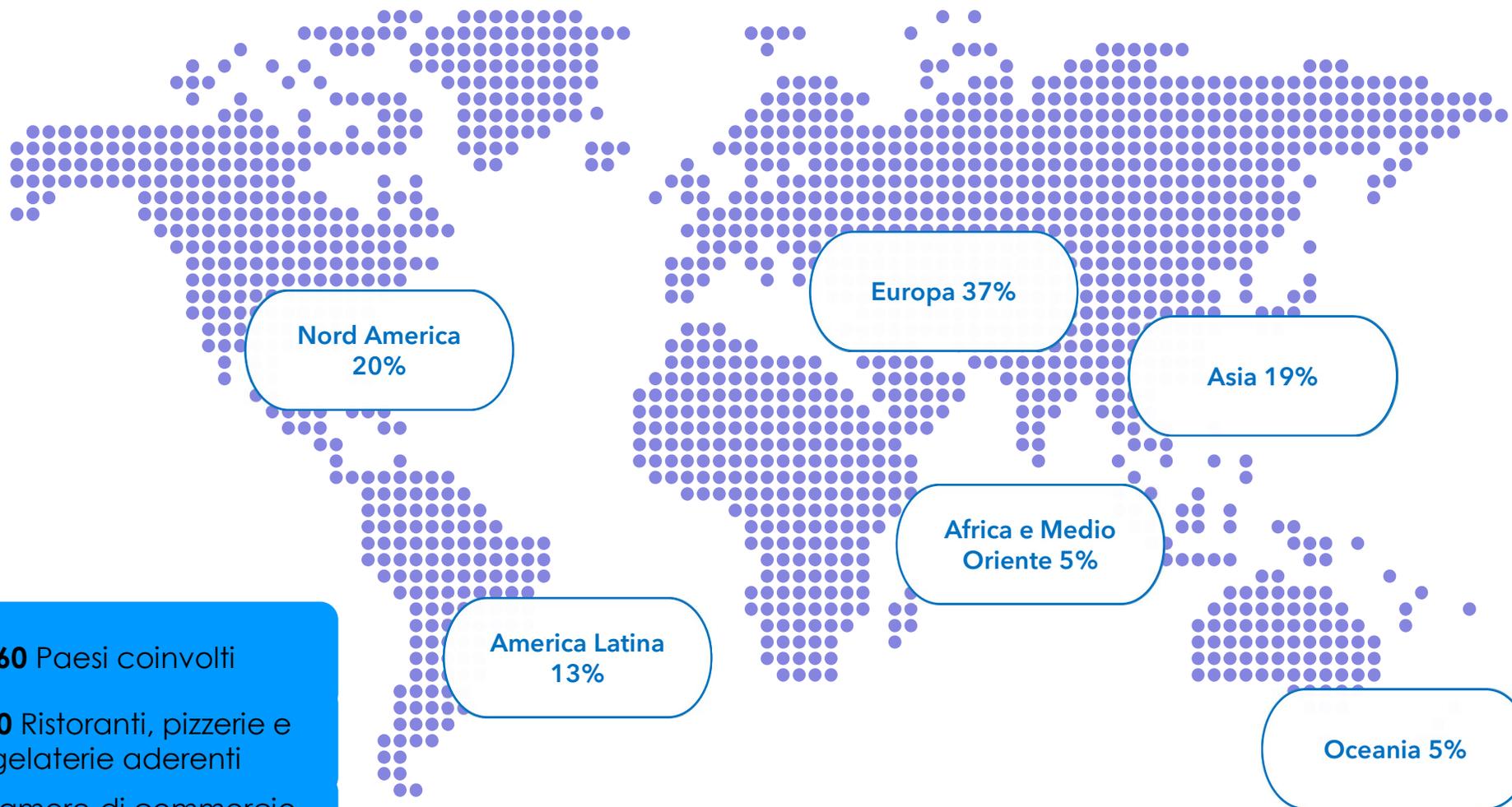
Le attività e le recensioni sui social conseguite dalla struttura; la sua presenza sul web e in circuiti riconosciuti – regionali e locali; le citazioni su guide locali, nazionali e internazionali.

**Chi influenza la scelta del soggiorno - le prime 3 posizioni sono ad elevata incidenza reputazionale:**

- Consiglio/Racconti di amici/parenti/familiari (50% dei turisti intervistati)
- Internet, Social Network
- C'ero già stato/esperienza personale



# L'Ospitalità italiana nel mondo



**60** Paesi coinvolti

**2.200** Ristoranti, pizzerie e gelaterie aderenti

**73** Camere di commercio italiane all'estero



## Ospitalità Italiana e Ecolabel: i punti in comune

In questo nuovo approccio, la certificazione non è più, semplicemente, l'esposizione di un marchio, ma diventa un comportamento e un modo di gestire l'azienda del tutto nuovo, che assicura la qualità nel tempo e nelle diverse aree di attività della struttura turistica. Un percorso che si inserisce nell'ambito di una strategia più ampia che va declinata anche nell'ottica della sostenibilità, fattore oramai imprescindibile di qualità e competitività aziendale. È in questo ambito che vanno inquadrare le attività che il sistema camerale ed Ispra condividono per il potenziamento della qualificazione delle strutture turistiche.

I requisiti definiti “**green**” rappresentano ormai un aspetto importante nel processo di certificazione dell'Ospitalità Italiana: il soddisfacimento dei requisiti “green” consente alla struttura di acquisire il riconoscimento aggiuntivo di struttura attenta alle tematiche di sostenibilità ambientale. Per ricevere tale distinzione è necessario ottenere un certo punteggio minimo, punteggio che diminuisce nel caso in cui la struttura sia in possesso di una certificazione ambientale (ISO 14001 e/o Ecolabel).

**REQUISITI «GREEN» (esempi):** la struttura monitora il consumo energetico e adotta un piano per la sua riduzione, utilizzando sistemi per il risparmio energetico, la struttura monitora in maniera costante il consumo di acqua e utilizza sistemi per il risparmio idrico, il personale della struttura è formato sulle tematiche ambientali in maniera costante e documentata, la struttura usa prodotti con certificazione Ecolabel o «green», gli ospiti sono informati sulle tematiche ambientali in maniera documentata, ecc.



# Il senso delle imprese per l'Ospitalità Italiana

## 20 territori - Oltre 300 le imprese coinvolte nel nuovo percorso



### DOVE SONO LE IMPRESE CERTIFICATE

Nord: 72%

Centro: 67%

Sud: 58%

### LE CLASSIFICA DEL MERITO



2 = 7% delle imprese di cui:

Nord: 76% (max punteggio: Identità)

Centro: 12% (max punteggio: Identità e Notorietà)

Sud: 12% (max punteggio: Identità, Qualità di Servizio)



< 2 = 7% delle imprese di cui:

Nord: 35% (min punteggio: Notorietà e Promozione del territorio)

Centro: 53% (min punteggio: Notorietà)

Sud: 12% (min punteggio: Promozione del territorio)

IMPRESE CERTIFICATE E SOSTENIBILI = l'11% delle imprese (68% sono Agriturismi) di cui:

Nord 64% (max punteggio: Risparmio energetico)

Centro 12% (max punteggio: Risparmio energetico, Recupero parte organica-compostaggio)

Sud 24% (max punteggio: Recupero parte organica-compostaggio)





# Grazie!

---

Giovanna Pascale

Unioncamere

Made in Italy e Turismo

[giovanna.pascale@unioncamere.it](mailto:giovanna.pascale@unioncamere.it)

06.4704374