

Come usare l'AI per innovare e crescere nel turismo

**Strategie e strumenti per implementare
l'AI nelle strutture turistiche e nelle PMI.**



Massimo Caria
Innovation Manager

Bitac 2025
20 febbraio, 2025



Panoramica degli argomenti



Qualcosa su di me

Uno sguardo al mercato dell'AI

AI generativa vs AI predittiva nel turismo

Benefici ed esempi di AI nel turismo

La frontiera degli agenti

Usare l'AI per analisi mercato e competitor

Definire e strutturare un PED Social

Trends su ruoli, competenze e tecnologie

Qualcosa su di me



Massimo Caria
Innovation Manager
nel turismo

Sono un Innovation Manager con 18 anni di esperienza nell'Hospitality.

Ho avuto il privilegio di lavorare con hotel, catene alberghiere e DMO, guidando la trasformazione digitale e creando soluzioni innovative.

Ho due rubriche su LinkedIn rivolte ai Manager delle destinazioni

Lavoro con:

**Destinationi
e agenzie**

Startup nel turismo

Strutture ricettive

Impatto dell'intelligenza artificiale

sull'economia e sulla società



1

Produttività

Riduzione dei costi e aumento dell'efficienza nei processi produttivi grazie all'automazione e all'ottimizzazione fornite dall'IA

2

Mercato del lavoro

Creazione di nuove professioni e ristrutturazione delle mansioni esistenti a causa dell'implementazione dell'IA, con impatti significativi sulla forza lavoro.

3

Etica e privacy

Necessità di regolamentazioni e linee guida per affrontare le questioni etiche e di privacy connesse alla crescente diffusione dell'IA nella società.

Il mercato dell'AI

Italia vs Europa e mondo



2024
184
Globale

2024
66,4
Europa

2024
1,2
Italia

Analisi del mercato AI

La crescita in Italia



+35%

tasso di crescita
annuo medio

2023

760

2024

1,2 M

2027

2.5 M

Analisi del mercato AI IA nella pianificazione dei viaggi:

Italia

Solo 9% usa IA per viaggi (2024),
previsto 45% nel 2025.
([digitech.news, guidaviaggi.it](https://digitech.news/guidaviaggi.it))

Europa

16% dei viaggiatori spagnoli e
14% dei tedeschi usano IA.
(fareturismo.it)

Mondo

43% in India, 42% in USA/UK
utilizzano o valutano IA per i
viaggi.
(manageritalia.it)



AI Generativa VS AI Predittiva

Generativa

Crea testi, immagini, video, idee
(esempio: scrivere descrizioni di hotel, generare itinerari di viaggio).

Predittiva

Analizza dati e prevede i trend
(esempio: prevedere l'occupazione delle camere o la domanda stagionale).



Benefici dell'**AI** **generativa** nel turismo

Creazione di contenuti:

Creazione automatica
di contenuti come esperienze
e pacchetti, Blog

Assistenza virtuale:

Chatbot avanzati per rispondere
alle richieste del cliente 24/7

Itinerari personalizzati:

Grazie all'integrazione con il CRM,
creazione di esperienze personalizzate
e uniche

Materiale marketing:

Immagini, video e testi generati Iper
promozioni.



Benefici dell'**AI** **predittiva** nel turismo

Analisi dei dati di mercato per prevedere la domanda:

Analizzare i dati storici per prevedere la domanda, ottimizzando la pianificazione.

Gestione delle risorse:

Prevedere check-in e check-out per ottimizzare l'uso del personale durante i periodi di punta.

Ottimizzazione dei prezzi dinamici

L'AI regola automaticamente i prezzi in base alla domanda in tempo reale, massimizzando il profitto.

Miglioramento dell'esperienza cliente

Suggerire offerte personalizzate agli ospiti in base alle preferenze precedenti, migliorando la soddisfazione.



Creare i propri GPT

Creazione di un GPT personalizzato per il turismo

I GPTs sono delle versioni personalizzate di ChatGPT, che combinano istruzioni, conoscenze e competenze specifiche.

Progettare un GPT efficace per rispondere alle esigenze di strutture alberghiere e PMI turistiche.



Passaggi operativi e prompt per ottimizzare la creazione



GPT

Ogni GPT presenta 4 elementi, che sono quelli richiesti da ChatGPT durante la creazione:

Name: è quello che si trova in alto e all'inizio di ogni GPT, come ad esempio: "Agile Coach" o "Digital Marketing Manager".

Description: è la descrizione, in una singola frase, di qual è il compito principale di quel GPT.

Instructions: è la spiegazione dettagliata di come funziona quello specifico GPT, di cosa può fare e di come deve farlo.

Ecco una struttura di istruzioni che trovo ideale:

- Introduzione del ruolo
- Sfide del ruolo
- Mansioni
- Competenze tecniche
- Soft skill
- Competenze orizzontali
- Mindset

Conversation starters: sono dei prompt di prova che si possono dare a quel GPT per vederlo all'opera.

Concierge Virtuale

Obiettivo: migliorare il servizio clienti con risposte rapide e personalizzate.
Esempio d'uso: chatbot sul sito o su WhatsApp per fornire informazioni H24.

Generatore di contenuti per il marketing

Obiettivo: automatizzare la creazione di post social, email promozionali e descrizioni delle camere.
Esempio d'uso: generare 10 post per un mese di contenuti in pochi minuti.

Assistente per la gestione delle recensioni

Obiettivo: rispondere in modo professionale alle recensioni su Google, TripAdvisor e OTA (Booking, Expedia).
Esempio d'uso: automatizzare la gestione delle recensioni per migliorare la reputazione online.

Analista di trend e competitor

Obiettivo: monitorare il mercato e migliorare le strategie di pricing e offerte.
Esempio d'uso: migliorare le tariffe e il posizionamento dell'hotel rispetto ai competitor.

Pianificatore di esperienze per gli ospiti

Obiettivo: offrire itinerari personalizzati ai clienti in base ai loro interessi.
interesse per cultura o natura."
Esempio d'uso: inviare itinerari personalizzati via email prima del soggiorno.

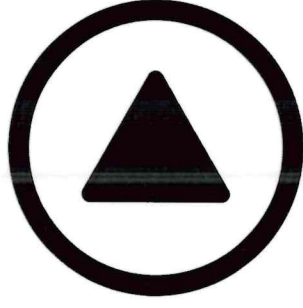


La nuova frontiera degli agenti

Open AI Operator

OpenAI Operator è una piattaforma che consente di automatizzare compiti utilizzando intelligenza artificiale senza necessitare di conoscenze tecniche avanzate.

Può essere configurata per gestire interazioni automatizzate, rispondere a richieste frequenti, fornire risposte contestuali, e molto altro, senza dover scrivere codice.



1. Automazione delle prenotazioni e supporto clienti



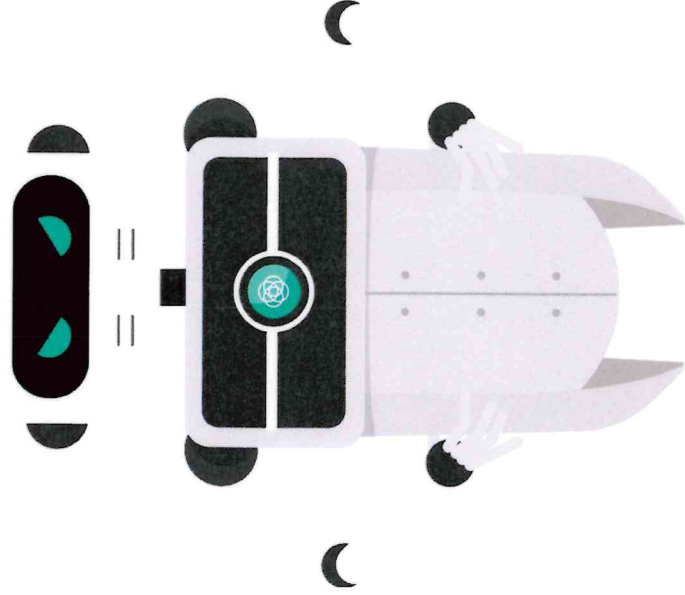
Attivazione di Operator per le prenotazioni:

Utilizzando OpenAI Operator, puoi configurare un chatbot che gestisce automaticamente le richieste di disponibilità e prenotazione sul sito web della struttura

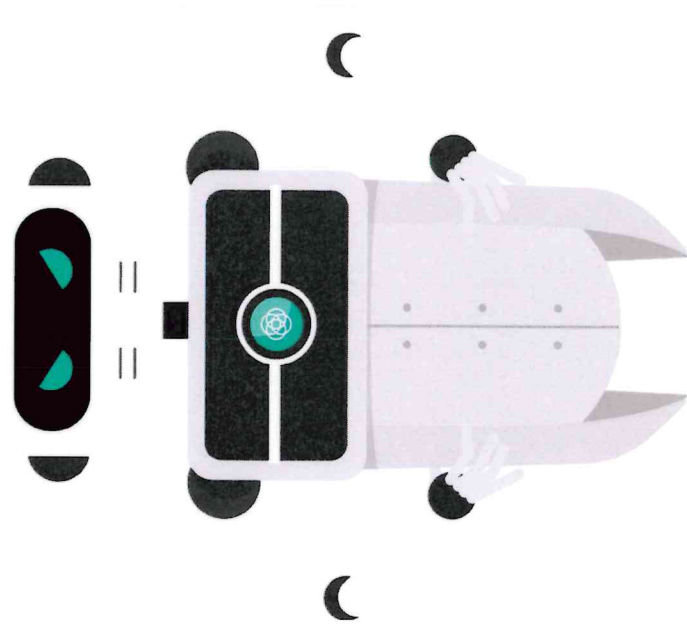
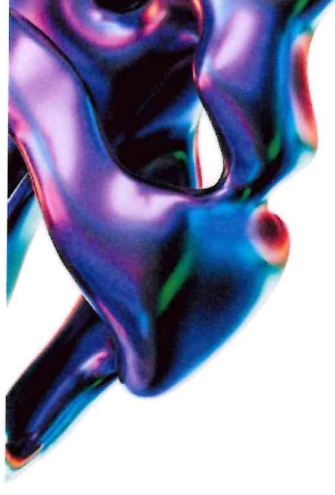
- **Gestione delle FAQ:** Le domande più frequenti (es. orari di check-in, politiche di cancellazione) possono essere gestite dal chatbot in modo automatico.
- **Integrazione con il sistema di prenotazione:** Con OpenAI, puoi collegare il chatbot al calendario delle camere e consentire al cliente di prenotare in autonomia direttamente dalla conversazione

Vantaggi:

Disponibilità 24/7: Risposte immediate e disponibilità anche fuori orario.
Ottimizzazione dei costi: Riduce il carico di lavoro del personale.



2. Analisi e risposte automatiche alle recensioni



Raccolta automatica delle recensioni:

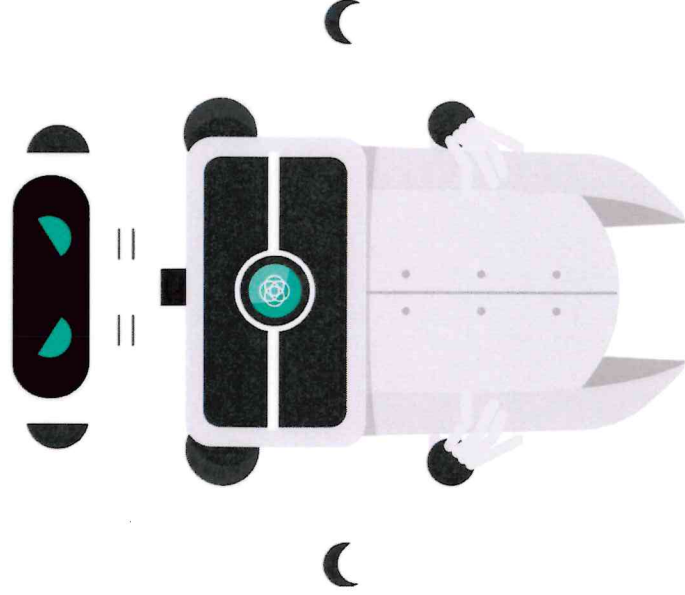
Integra Operator con il sistema di gestione delle recensioni (es. Google, TripAdvisor, Booking.com) per raccogliere tutte le recensioni in un'unica piattaforma.

- **Analisi del sentiment:** Operator può automaticamente analizzare il tono delle recensioni (positivo, negativo, neutro) e classificare i feedback.
- **Risposte automatiche personalizzate:** L'AI genererà risposte alle recensioni negative o neutre, proponendo un linguaggio adatto a migliorare l'immagine dell'azienda.

Vantaggi:

- **Miglioramento della gestione del feedback:** Risparmio di tempo nella gestione manuale delle recensioni.
- **Miglioramento continuo:** Feedback automatici per migliorare l'esperienza cliente.

3. Ottimizzazioni delle comunicazioni con i clienti



Operator per la messaggistica automatica:

Configura Operator per inviare messaggi personalizzati via SMS, WhatsApp, o email per aggiornamenti di prenotazione o altre informazioni importanti

- **Comunicazioni pre-arrivo e post-arrivo:** Il sistema può inviare automaticamente messaggi di conferma prenotazione, benvenuto, informazioni sui servizi e promozioni speciali.
- **Reminder e Follow-up:** Imposta promemoria automatici, per esempio per il check-in, l'orario della colazione, o per inviare un sondaggio post-soggiorno.

Vantaggi:

- **Comunicazioni tempestive:** Garantisce che i clienti ricevano tutte le informazioni importanti senza bisogno di intervento manuale.
- **Miglioramento dell'esperienza cliente:** I clienti si sentono più curati e informati.

AI per l'analisi di mercato nel Turismo

Perplexity AI

L'AI, con strumenti come Perplexity AI, aiuta hotel e PMI turistiche ad analizzare il mercato, identificare trend e ottimizzare strategie senza software complessi.

Vantaggi

- ✓ Ricerche di mercato rapide e aggiornate
 - ✓ Analisi della concorrenza senza report costosi
 - ✓ Ottimizzazione dei prezzi in base alla domanda
 - ✓ Personalizzazione delle offerte e marketing
-



Analisi di settore



Confronto con la concorrenza

Analizzare la concorrenza rivela servizi innovativi, come i digital concierge che migliorano l'esperienza degli ospiti e pacchetti esperienziali che aumentano il valore percepito.

- **Obiettivo:** aggiungere servizi simili per attrarre più clienti, come assistenza digitale h24 o esperienze personalizzate prenotabili online.
- **Domanda a perplexity ai:** "Quali servizi offrono i migliori boutique hotel in Italia?"
- **Risultato:** tendenze emergenti (es. digital concierge, experience package).

Trend di mercato



Analisi dei trend di mercato

I viaggiatori cercano esperienze uniche e autentiche, come degustazioni di vini locali e tour culturali personalizzati. Riconoscere questi trend permette di creare offerte più attraenti e in linea con la domanda.

Obiettivo: creare pacchetti speciali (es. wine tasting, eco-tour) e promuoverli con contenuti mirati sui social e nei canali di prenotazione.

- **Domanda a perplexity ai:** "Quali sono le tendenze del turismo esperienziale nel 2024?"
- **Risultato:** crescita di soggiorni enogastronomici e turismo sostenibile.

Definire un piano editoriale

Obiettivo: organizzare i contenuti per aumentare l'engagement e le prenotazioni



Passaggi operativi:

1) Definire gli obiettivi, esempi:

- aumentare le prenotazioni dirette
- migliorare la brand awareness
- fidelizzare i clienti con contenuti di valore

Esempio prompt per ChatGPT/Gemini:

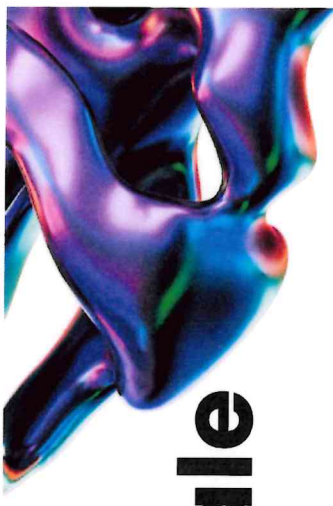
"Quali strategie di contenuto posso adottare per aumentare le prenotazioni dirette di un hotel boutique in Toscana?"

2) Analizzare il pubblico e la stagione

- target: coppie, famiglie, viaggiatori business
- alta stagione: focus su offerte e prenotazioni anticipate
- bassa stagione: storytelling, esperienze locali, fidelizzazione

Esempio di prompt per ChatGPT/Gemini:

"Genera un calendario di contenuti per un hotel in montagna in base alla stagionalità, con focus su alta e bassa stagione."



Strutturare un piano editoriale

Strutturare il piano editoriale

Passaggi operativi:

1) Definire frequenza di pubblicazione (es. 3-4 post a settimana)

2) Suddividere i contenuti in categorie

- brand awareness: dietro le quinte, storia dell'hotel
- testimonianze: recensioni, premi, citazioni su media
- esperienze locali: itinerari, attrazioni, consigli di viaggio
- offerte e promo: sconti stagionali, pacchetti speciali
- contenuti visivi: foto dell'hotel, video, contenuti generati dagli utenti

Esempio prompt per ChatGPT/Gemini:

"Genera un piano editoriale settimanale per un hotel di lusso in Sicilia, con post suddivisi tra storytelling, offerte e consigli di viaggio."

Travel Innovation and Technology Trends 2025

Phocuswright

Phocuswright, leader nella ricerca di mercato nel settore dei viaggi, ha recentemente pubblicato il rapporto "Travel Innovation and Technology Trends 2025", che analizza le tendenze tecnologiche e innovative destinate a influenzare significativamente l'industria turistica nei prossimi anni.



QUALI I PRINCIPALI TRENDS?

Convergenza tra identità digitale e AI Generativa:

L'integrazione di identità digitali sicure con tecnologie di AI generativa promette di rivoluzionare la distribuzione dei viaggi, il marketing e le operazioni aziendali, offrendo esperienze più personalizzate e sicure.

Impatto sull'esperienza in loco:

Le tecnologie emergenti stanno ridefinendo l'esperienza dei viaggiatori durante il soggiorno, offrendo servizi più integrati e personalizzati.

Evoluzione degli agenti di viaggio:

Con l'avanzare della tecnologia, il ruolo degli agenti di viaggio si trasforma, incorporando strumenti digitali avanzati per migliorare l'efficienza e la soddisfazione del cliente.

Innovazioni nella distribuzione dei viaggi:

L'adozione di nuove tecnologie sta modificando le modalità con cui i servizi turistici vengono distribuiti e commercializzati, aumentando l'efficienza e l'accessibilità.



Ruoli e competenze nel turismo: In e Out



Ruoli e competenze	0 anni	1 anno	2 anni	3 anni	4 anni	5 anni
Specialista AI applicata al turismo	✗	✗	✓	✓	✓	✓
Data Analyst per il turismo	✗	✗	✓	✓	✓	✓
Digital Marketing Manager con AI	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Esperto in customer experience con AI	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Operatore di prenotazioni manuali	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Copywriter generico	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Agente di viaggio tradizionale	✓	✓	✓	✗	✗	✗

Grazie per l'attenzione



Massimo Caria
Innovation Manager

+39 347 112 5463
www.intellitalia.it
max@intellitalia.it

