

Il Catalogo dei servizi dell'ENIT– Agenzia Nazionale del Turismo -2012

Premessa

Il Catalogo dei Servizi dell'ENIT riepiloga le principali attività dell'Agenzia Nazionale del Turismo predisposte a supporto della commercializzazione delle aziende del settore turistico italiano per la conoscenza e l'espansione nei mercati esteri.

Pur non avendo la pretesa di essere esaustivo, il Catalogo offre all'utente una “*helicopter view*” delle prestazioni che possono essere richieste all'Agenzia con l'indicazione dei costi medi di riferimento (C.M.R.) espressi in giornate uomo e facilmente “traducibili” in valore economico attraverso la tabella di pag. 12.

Una volta presa visione del Catalogo e dei costi medi di riferimento relativi all'azione ritenuta più adeguata alla propria struttura, l'utente può richiedere un preventivo ufficiale all'Agenzia attraverso il *preventivatore on line* (in fase di implementazione sul sito www.enit.it), oppure direttamente scrivendo a servizi@enit.it.

Si ricorda che i prezzi espressi in giornate uomo all'interno del presente Catalogo, data la natura peculiare e specifica delle prestazioni ENIT, sono da ritenersi come valori medi di riferimento e non possono in alcun modo sostituire il preventivo che verrà fornito su richiesta dall'ufficio Promozione Supporto alla Commercializzazione e Club di Prodotto.

Indice

| | |
|--|--------|
| <u>1. Analisi dei Mercati</u> | pag. 4 |
| 1.1 Elaborazione studi di mercato | |
| 1.2 Ricerche di mercato | |
| 1.3 Indagini personalizzate di mercato | |
| | |
| <u>2. Promozione Aziendale</u> | pag. 4 |
| 2.1 Eventi speciali | |
| 2.2 Workshop in loco | |
| 2.3 Data base dei T.O. e A.d.V. | |
| 2.4 Data base dei giornalisti | |
| 2.5 Selezione e coordinamento partecipazione T.O. e stampa estera a borse commerciali Italia | |
| 2.6 Conferenze stampa | |
| 2.7 Seminari | |
| 2.8 Sales promotions/Sales clinics | |
| 2.9 Educational tours | |
| | |
| <u>3. Allestimenti vetrine</u> | pag. 7 |
| 3.1 Allestimenti vetrine presso terzi | |
| 3.2 Allestimenti vetrine presso sedi ENIT | |
| | |
| <u>4. Campagne pubblicitarie</u> | pag. 8 |
| | |
| <u>5. Inserzioni su stampa estera</u> | pag. 8 |
| | |
| <u>6. Azioni di mailing diretto</u> | pag. 8 |
| | |
| <u>7. Distribuzione di materiale informativo</u> | pag. 8 |
| | |
| <u>8. Ricerca Clienti Partners</u> | pag. 9 |
| 8.1 Elenco nominativi di operatori turistici esteri con caratteristiche delle attività svolte | |
| 8.2 Ricerca presso T.O. | |
| 8.3 Ricerca presso associazioni e aziende varie | |
| 8.4 Organizzazione incontri d'affari personalizzati | |

Il Catalogo dei servizi dell'ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo

| | |
|--|---------|
| <u>9. Assistenza operativa nel mondo</u> | pag. 9 |
| 9.1 Utilizzo strutture degli uffici ENIT | |
| 9.2 Prima assistenza in occasione di controversie con operatori stranieri | |
| <u>10. Vendita spazi pubblicitari</u> | pag. 9 |
| 10.1 Vendita spazi pubblicitari sul sito ENIT | |
| 10.2 Vendita spazi pubblicitari sulle pubblicazioni ENIT | |
| <u>11. Fototeca ENIT</u> | pag. 10 |
| <u>CLAUSOLE E INFO</u> | pag. 11 |
| <u>TABELLA COSTI G/U</u> | pag. 12 |
| <u>SPECIAL PRICE</u> | pag. 12 |
| <u>CONDIZIONI CONTRATTUALI</u> | pag. 13 |

1) Analisi dei Mercati

1.1 Elaborazione studi di mercato

C.M.R. G/U: 10

- Ricerca ed elaborazione dati inerenti il mercato e le sue caratteristiche.

1.2 Ricerche di mercato

C.M.R. G/U: 10

- Indagini contenenti dati sui flussi turistici per settore e/o per destinazione.

1.3 Indagini personalizzate di mercato

C.M.R. G/U: ad hoc

- Indagini da effettuare ad hoc su richieste specifiche.

2) Promozione aziendale

2.1)Eventi speciali

C.M.R. G/U: 20

- Incontri per la presentazione dell'offerta turistica della destinazione a rappresentanti della stampa e dell'industria turistica seguiti da colazione o pranzo.
- Redazione testo inviti, stampa lettere con loghi, individuazione rappresentanti della stampa e operatori da invitare con relativa spedizione degli inviti.
- Raccolta adesioni, anche tramite contatti telefonici ed elaborazione dell'elenco partecipanti.
- Realizzazione cartella stampa e informativa corredata di documentazione: CD-Rom e cartaceo.
- Assistenza del personale ENIT durante lo svolgimento della manifestazione.

2.2) Workshops in loco

C.M.R. G/U: 20

- Organizzazione di incontri fra esponenti della domanda straniera e dell'offerta italiana
- Redazione ed inoltro degli inviti via fax/internet.
- Raccolta adesioni.
- Redazione dei cataloghi dell'offerta e della domanda.
- Allestimento locali.
- Preparazione e presentazione del mercato ad operatori italiani.
- Assistenza completa ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.
- Follow up (indagine sull'esito dell'evento effettuata on line o via fax/telefono con elaborazione dei risultati).

2.3) Data base dei T.O. e A.d.V.

C.M.R G/U: 1

2.4) Data base dei giornalisti

C.M.R. G/U: 1

**2.5a) Selezione e coordinamento partecipazione T.O.
e stampa estera a borse commerciali Italia (1 < operatori < 10)**

C.M.R G/U: 5

- Individuazione e selezione dei T.O. da invitare, redazione testo inviti con relativo invio, gestione adesioni.
- Coordinamento dell'evento con competente ufficio della Sede Centrale.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.

**2.5b) Selezione e coordinamento partecipazione T.O.
e stampa estera a borse commerciali Italia (11 < operatori < 20)**

C.M.R G/U: 9

- Individuazione e selezione dei T.O. da invitare, redazione testo inviti con relativo invio, gestione adesioni.
- Coordinamento dell'evento con competente ufficio della Sede Centrale.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.

**2.5c) Selezione e coordinamento partecipazione T.O.
e stampa estera a borse commerciali Italia (21 < operatori < 120)**

C.M.R G/U: 15

- Individuazione e selezione dei T.O. da invitare, redazione testo inviti con relativo invio, gestione adesioni.
- Coordinamento dell'evento con competente ufficio della Sede Centrale.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.

**2.5d) Selezione e coordinamento partecipazione T.O.
e stampa estera a borse commerciali Italia (121 < operatori < 200)**

C.M.R G/U: 25

- Individuazione e selezione dei T.O. da invitare, redazione testo inviti con relativo invio, gestione adesioni.
- Coordinamento dell'evento con competente ufficio della Sede Centrale.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.

**2.5e) Selezione e coordinamento partecipazione T.O.
e stampa estera a borse commerciali Italia (201 < operatori < 300)**

C.M.R G/U: 50

- Individuazione e selezione dei T.O. da invitare, redazione testo inviti con relativo invio, gestione adesioni.
- Coordinamento dell'evento con competente ufficio della Sede Centrale.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.

2.6) Conferenze stampa

C.M.R. G/U: 10

- Individuazione e selezione invitati, redazione ed inoltro inviti, gestione adesioni.
- Ricerca locali e servizi (preventivi, prenotazioni, contratti e rispettivi pagamenti).
- Realizzazione supporti (cartelle stampa, audiovisivi).
- Assistenza completa durante lo svolgimento della conferenza.
- Assistenza del personale ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.
- Follow up indagini sull'evento e monitoraggio della stampa per verificare il ritorno in termini di immagine prodotta dalla conferenza.

2.7) Seminari

C.M.R. G/U: 8

- Individuazione dei partecipanti, predisposizione argomenti per relatori e moderatori; traduzione e stampa materiale su supporto informatico e cartaceo con predisposizione apposita cartella.
- Selezione dei partecipanti, redazione del testo per inviti con programmi e spedizioni.
- Coordinamento dei partecipanti all'evento con competente Ufficio della Sede Centrale, Regione interessata e compagnia aerea.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.

2.8) Sales promotions

C.M.R. G/U: 10

- Individuazione e selezione partners quali T.O., compagnie aeree, associazioni, federazioni ed agenzie di viaggi.
- Organizzazione incontri promozionali, seguiti da colazione o pranzo, (ricerca località di svolgimento, relativi contatti e richiesta preventivi servizi vari affitto sala, attrezzatura tecnica, interprete, gastronomia ecc.).
- Redazione del testo per inviti, stampa lettere con loghi, individuazione dei rappresentanti da invitare, spedizione inviti.
- Raccolta adesioni, anche tramite contatti telefonici ed elaborazione elenco partecipanti.
- Realizzazione cartelle informative e testi redazionali sull'offerta presentata.
- Realizzazione di presentazioni su power point (testo, immagini fotografiche, grafici).
- Assistenza del personale ENIT – Agenzia durante lo svolgimento delle manifestazioni.

2.9a) Educational tours per T.O. , A.d.V e giornalisti (1 < operatori < 6)

C.M.R. G/U: 6

- Individuazione e selezione partners quali T.O., compagnie aeree, associazioni, federazioni , agenzie di viaggi.
- Redazione testo per inviti con programma e spedizione.
- Raccolta adesioni e contatti telefonici , prenotazione voli, invio elenco partecipanti e relativo piano voli, comunicazione voli/alberghi ai partecipanti.
- Coordinamento dei partecipanti con l'Ufficio della Sede Centrale, Regioni interessate e compagnie aeree.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento.

2.9b) Educational tours per T.O. , A.d.V e giornalisti (7 < operatori < 10)

C.M.R. G/U: 10

- Individuazione e selezione partners quali T.O., compagnie aeree, associazioni, federazioni , agenzie di viaggi.
- Redazione testo per inviti con programma e spedizione.
- Raccolta adesioni e contatti telefonici , prenotazione voli, invio elenco partecipanti e relativo piano voli, comunicazione voli/alberghi ai partecipanti.
- Coordinamento dei partecipanti con l'Ufficio della Sede Centrale, Regioni interessate e compagnie aeree.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento

2.9c) Educational tours per T.O. , A.d.V e giornalisti (11 < operatori < 15)

C.M.R. G/U: 14

- Individuazione e selezione partners quali T.O., compagnie aeree, associazioni, federazioni , agenzie di viaggi.
- Redazione testo per inviti con programma e spedizione.
- Raccolta adesioni e contatti telefonici , prenotazione voli, invio elenco partecipanti e relativo piano voli, comunicazione voli/alberghi ai partecipanti.
- Coordinamento dei partecipanti con l'Ufficio della Sede Centrale, Regioni interessate e compagnie aeree.
- Accompagnatore ENIT – Agenzia durante lo svolgimento dell'evento

3) Allestimenti vetrine

3.1) Allestimenti vetrine presso terzi

C.M.R. G/U: 10

- Individuazione T.O., grandi magazzini, centri commerciali , aeroporti e stazioni ferroviarie; corrispondenza ed incontri preparatori.

- Ricerca per produzione di materiale espositivo e audiovisivo idoneo.
- Individuazione del tema e soggetto per la presentazione dell'area geografica e tipologia turistica.

3.2) Allestimenti vetrine ENIT – Agenzia

C.M.R G/U: 3

(escluso affitto settimanale pari ad Euro 3.000,00)

- Allestimenti presso gli Uffici ENIT – Agenzia; individuazione tema e soggetto per presentazione area geografica e tipologia turistica; ricerca per produzione di materiale espositivo e audiovisivo.

4) Campagne pubblicitarie personalizzate

C.M.R : ad hoc

- Selezione ed esame delle proposte per campagne affissionistiche nei centri urbani, affissione su mezzi pubblici, treni, metropolitane, tram e autobus, cartellonistica presso stazioni ferroviarie, aeroporti, teatri ed edifici pubblici, videoboard, siti internet...

5) Inserzioni su stampa estera

C.M.R : ad hoc

- Individuazione partners: operatori turistici, compagnie aeree, associazioni, federazioni ed agenzie di viaggi.
- Ricerca del messaggio e slogan pubblicitario in ordine ad area geografica e segmento
- Selezione media.

6) Azioni di mailing diretto

C.M.R G/U: 5

- Mailing per addetti ai lavori, quali soci delle federazioni agenzie di viaggi, mailing per categorie professionali o tipologia turistica; soci clubs ed altre associazioni.

7a) Distribuzione di materiale informativo

C.M.R G/U: 7

- Diffusione materiale editoriale – cartaceo o su supporto informatico - agli operatori del settore specializzati nel relativo segmento turistico e interessati alla particolare area geografica.
- Diffusione materiale editoriale – cartaceo o su supporto informatico - ad associazioni interessate al relativo segmento turistico.
- Diffusione materiale editoriale – cartaceo o su supporto informatico - ad industrie, meeting planners, operatori specializzati e interessati al segmento incentives e congressi.

7b) Distribuzione di materiale informativo presso infopoint ENIT

C.M.R G/U: 2

- Diffusione materiale editoriale – cartaceo o su supporto informatico presso uffici ENIT.

8) Ricerca Clienti Partners

8.1) Elenco nominativi di operatori turistici esteri con caratteristiche delle attività svolte

C.M.R. G/U: 1

- Esame ed analisi dei cataloghi con ricerca dell'area geografica e segmento turistico richiesto

8.2) Ricerca presso T.O.

C.M.R. G/U: 1

- Ricerca di clienti all'interno del segmento Tour Operator

8.3) Ricerca presso associazioni e aziende varie

C.M.R. G/U: 2

- Ricerca di clienti all'interno di segmenti particolari e/o associazioni

8.4) Organizzazione incontri d'affari personalizzati

C.M.R. G/U: 2

- Contatti scritti o telefonici presso T.O., coordinamento appuntamenti

9) Assistenza operativa nel mondo

9.1) Utilizzo strutture degli uffici ENIT

C.M.R. G/U: 2

- Sala riunioni per incontri e predisposizione sala con attrezzatura tecnica

9.2) Prima assistenza in occasione di controversie con operatori stranieri

C.M.R. G/U: 4

- Istruttoria inerente la documentazione della controversia, corrispondenza e contatti per possibile transazione.

- In caso di mancata transazione, individuazione e selezione di studio legale.

10) Vendita spazi pubblicitari

10.1) Vendita spazi pubblicitari sul sito ENIT

C.M.R. G/U: ad hoc

- Per tali servizi, il prezzo applicato è condizionato all'audience, per quanto concerne la pubblicità on-line, e dalla tiratura e diffusione per la produzione a stampa.

La determinazione dei prezzi di cui sopra, viene pertanto definita, tenendo conto dei parametri summenzionati e dei prezzi di mercato.

10.2) Vendita spazi pubblicitari sulle pubblicazioni ENIT

C.M.R. G/U: ad hoc

- Per tali servizi, il prezzo applicato è condizionato all'audience, per quanto concerne la pubblicità on-line, e dalla tiratura e diffusione per la produzione a stampa.

La determinazione dei prezzi di cui sopra, viene pertanto definita, tenendo conto dei parametri summenzionati e dei prezzi di mercato

11) Fototeca ENIT

Il materiale presente nella fototeca dell'Enit (solo con copyright ENIT), in continua espansione, verrà fornito in alta definizione ad un costo di € 10,00 ad immagine per l'acquisto finalizzato all'utilizzo su web o prodotto multimediali, e di € 50,00 ad immagine nel caso in cui la stessa venisse utilizzata per la riproduzione cartacea fino a 100.000 copie. Per la riproduzione cartacea superiore alle 100.000 copie e per la vendita in esclusiva di un'immagine il costo verrà individuato sul progetto specifico presentato all'ENIT.

Stampa e Istituzioni Pubbliche Italiane all'estero possono avere le foto a titolo gratuito.

CLAUSOLE E INFO

Analisi di mercato

I costi dei servizi per le elaborazioni di studi e ricerche di mercato si riferiscono ai casi in cui i dati da fornire, le relazioni, le tabelle e gli elaborati in genere, siano già disponibili. Nel caso in cui gli stessi non siano disponibili al momento della richiesta, il costo del servizio sarà in funzione della consistenza del lavoro richiesto.

Promozione aziendale

Per i servizi indicati nella suddetta categoria, si precisa che le giornate-uomo sono da intendersi come giornate medie in quanto si riferiscono ad eventi e prestazioni di consistenza media.

Assistenza operativa

E' da precisare che l'assistenza operativa per dirimere contenziosi potrebbe presentare una serie di complicazioni che andrebbero ad aumentare l'impiego delle giornate-uomo indicate. Si precisa, pertanto, che il numero delle giornate è da intendersi come valore medio indicativo.

Servizio Catering

In occasione dell'organizzazione di eventi di qualsiasi tipo, verrà messo a disposizione un albo di società che forniscono il servizio di Catering, con l'utilizzo di prodotti di provenienza italiana certificata.

Sale Sede Centrale

Presso la Sede Centrale dell'Enit sono state predisposte 2 sale, per l'organizzazione di eventi:

- La "Sala Italia" € 1.500,00 al giorno
- La "Sala Multifunzione" € 1.000,00 al giorno

Suddivisione Uffici Enit- Agenzia

ai fini del COSTO MEDIO DI RIFERIMENTO (C.M.R.) unitario della giornata/uomo:

Gruppo 1:€ 260,00

Mumbai

Pechino

Seoul

Varsavia

Budapest

Praga

Gruppo 2:€ 300,00

Amsterdam

Buenos Aires

Madrid

Lisbona

Mosca

Toronto

San Paolo

Sydney

Gruppo 3:€ 360,00

Bruxelles

Chicago

Londra

Los Angeles

New York

Parigi

Stoccolma

Monaco

Tokyo

Vienna

Francoforte

Zurigo

Dubai

Abu Dhabi

Sede Centrale – Roma

Special Price

- 1) I servizi vengono erogati al 95% del costo totale per gli aderenti al Club Italia con Formula Gold, ed al 90% per gli iscritti con Formula Platinum.
- 2) I servizi vengono erogati al 90% del costo totale per gli Enti Pubblici o Imprese da questi direttamente incaricate.

Condizioni contrattuali per la fornitura dei servizi dell'Enit – Agenzia

1. I servizi vengono erogati sulla base dell'accettazione esplicita, mediante pagamento anticipato, ad eccezione degli Enti pubblici e di deroghe speciali, dei preventivi formulati dagli Uffici dell'Enit – Agenzia salvo conguaglio definitivo dopo la prestazione del servizio.
2. Oltre alle giornate/uomo, tutte le spese vive ed effettive (non le indennità di missione), sono escluse dal listino prezzi e conseguentemente, saranno fatturate separatamente a conclusione del servizio, incluse tutte le spese derivanti dalla partecipazione dei dipendenti Enit ad eventuali educational tours o iniziative similari.
3. L'Enit – Agenzia non assume alcuna responsabilità, salva l'ipotesi di dolo o colpa grave (art. 1299 c.c.), per qualsiasi danno che passa derivare ai suoi clienti in dipendenza della fornitura dei servizi; in ogni caso la responsabilità dell'Enit – Agenzia, sarà limitata all'importo pagato dal cliente per le forniture del servizio prestato.
4. Il servizio di informazioni riservate su operatori esteri, per la sua stessa natura, viene fornito senza responsabilità né garanzia sul contenuto delle stesse.
5. I pagamenti devono avere luogo esclusivamente secondo le indicazioni e le scadenze fissate dalla Sede Centrale dell'Enit – Agenzia.
6. In caso di ritardo pagamento saranno addebitati gli interessi di mora come previsti D. lgs. N. 231 del 9/10/2002, oltre alle eventuali spese di recupero.
7. Eventuali reclami relativi ai servizi erogati dovranno essere tempestivamente segnalati (per iscritto) – e comunque non oltre 45 giorni dall'erogazione – agli Uffici dell'Enit a cui ci si è rivolti per la fornitura dei servizi stessi.
8. Ove ne ricorrano le condizioni, rimborsi parziali o totali degli importi pagati dai clienti avranno luogo entro 90 gg. dalla ricezione del reclamo.
9. Tutti i servizi resi sono soggetti ad Iva e verranno fatturati dalla sede centrale
10. I prezzi espressi in giornate uomo all'interno del presente Catalogo, data la natura peculiare e specifica delle prestazioni ENIT, sono da ritenersi come valori medi di riferimento e non possono in alcun modo sostituire il preventivo che verrà fornito su richiesta dall'ufficio Promozione Supporto alla Commercializzazione e Club di Prodotto.