



# **OPERATIVITÀ DEL CONVENTION BUREAU**



## **A - LE OPPORTUNITA' DELL'IMPRESA ADERENTE AL BANDO**

### **Più visibilità**

- ✓ Promozione e visibilità attraverso tutti gli strumenti di comunicazione del Convention Bureau:
  - sito internet (ogni impresa ha diritto ad una scheda dettagliata e descrittiva con collegamento diretto al proprio sito). Il sito di CB, pur mantenendo la propria autonomia, è incorporato nel sito di Turismo Torino e Provincia beneficiando così anche della visibilità derivante dagli accessi del segmento leisure;
  - materiali di comunicazione (brochure, sales guide, newsletter etc...);
- ✓ promozione della propria struttura o impresa durante le fiere e i workshop di settore nazionali ed esteri cui CB partecipa in qualità di espositore/seller;
- ✓ possibilità di utilizzo del marchio CB sui propri stampati.

### **Più business**

- ✓ Possibilità di ricevere richieste finalizzate alla realizzazione di eventi, incrementando pertanto il proprio business;
- ✓ possibilità di sviluppare progetti di candidatura con il pieno sostegno di CB: una risorsa dedicata affiancherà l'impresa iscritta al registro nelle fasi di candidatura e di acquisizione dell'evento, facendosi carico di tutte le attività di cui al punto B.

### **Più networking**

- ✓ possibilità di networking, formazione e aggiornamento, partecipando alle iniziative di incontro e confronto organizzate da CB su proposta del Comitato di Funzionamento.



## **B - OBIETTIVO PRIMARIO DI CONVENTION BUREAU**

L'obiettivo primario consiste **nell'incentivazione e promozione per committenze internazionali e nazionali interessate ad organizzare congressi ed eventi a Torino e provincia**. Quando si individua un possibile "committente" interessato a realizzare il proprio congresso o evento a Torino, CB fornisce a tale candidato committente la sua consulenza **gratuita** per facilitare l'acquisizione del suddetto evento.

Ed in particolare:

- ✓ realizza uno studio di fattibilità e ricerca le soluzioni più adatte per l'evento stesso;
- ✓ progetta e realizza il dossier di candidatura della città, comprensivo di lettere di supporto da parte degli enti locali (Sindaco di Torino, Presidente della Provincia di Torino e/o Presidente della Regione Piemonte);
- ✓ realizza altri documenti personalizzati (es. presentazioni in power point);
- ✓ fornisce materiale fotografico e video e documentazione turistico-informativa della destinazione;
- ✓ effettua, se richiesto, la presentazione della candidatura in Italia e all'estero, in fase di selezione della destinazione, in presenza del board/consiglio direttivo che ha il compito di eleggere la città sede dell'evento;
- ✓ si fa carico di organizzare e ospitare le site inspection (si veda dettaglio qui di seguito);
- ✓ coinvolge il Comitato di Funzionamento in caso di richieste specifiche o di eventuali quotazioni.

## **SITE INSPECTION**

Se la destinazione Torino è di interesse per il candidato committente, il medesimo è invitato per una *site inspection* delle strutture presenti in città nel corso della quale avrà modo di incontrare gli operatori locali. Di volta in volta vengono valutate la gratuità totale o parziale del soggiorno e le modalità di collaborazione con le imprese aderenti al bando.

## **C - PROCEDURE PER LE RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CANDIDATI COMMITTENTI**

Approfondimento delle procedure da adottare nelle seguenti tipologie di casi:

1. richieste di informazioni generiche;
2. richieste di informazioni su tariffe e servizi congressuali in generale;
3. richieste di informazioni e tariffe alberghiere;



4. richieste di organizzazione di candidature settore associativo;
5. richieste di eventi di tipo aziendale (convention e meeting);
6. richieste da parte di PCO non locali;
7. richieste da parte di PCO o DMC locali iscritti al registro;
8. gestione e criteri di scelta dei servizi da parte del committente.

**Caso 1-** Le richieste di informazioni generiche da parte di candidati committenti vengono gestite da CB in via telefonica o via mail fornendo informazioni tecniche relative alle imprese aderenti al bando e al sistema congressuale torinese. Con un sistema di follow up periodico si valutano i feed back a fini statistici, costituendo così uno strumento di analisi della domanda del mercato per il Comitato di Funzionamento.

**Casi 2 e 3-** Nel caso di richieste di tariffe da parte di candidati committenti, gli uffici di CB rispondono con indicazioni di fasce di prezzo per quelle voci che genericamente compongono il budget di un evento: strutture alberghiere e location (struttura congressuale) coffee break, cene e pranzi.

Per quanto riguarda le tariffe alberghiere, le stesse potranno essere pre-determinate dal Comitato di Funzionamento all'inizio di ogni anno.

#### **PRINCIPIO GENERALE**

Ove possibile e su richiesta del candidato committente, CB mette in contatto direttamente il candidato committente medesimo con l'impresa e/o le imprese aderenti al bando, affinché le due realtà possano direttamente finalizzare la trattativa commerciale.

Qualora il candidato committente, in maniera esplicita, chieda di interfacciarsi con un interlocutore unico, CB si fa carico di richiedere e di raccogliere tutte le offerte delle imprese iscritte al Registro, trasmettendole poi al candidato committente medesimo.

Successivamente, qualora l'evento venisse assegnato a Torino, ogni ulteriore attività sarà gestita direttamente dal committente e dalle imprese dallo stesso selezionate.

**Caso 4 -** L'approccio con il candidato committente si sviluppa in alcune fasi:

**1<sup>a</sup> fase** - consulenza al candidato committente mirata all'acquisizione della candidatura del territorio: CB offre il suo supporto con una serie di attività gratuite come indicato al punto B.

**Budget evento:** ove sia fondamentale per la presentazione della candidatura una proiezione economica finanziaria, ovvero un budget dettagliato, CB, in qualità di ente di promozione, non essendo il soggetto che gestirà l'organizzazione dell'evento,



proporrà al cliente di scegliere a priori un PCO che in caso di realizzazione dell'evento a Torino ne gestirà l'organizzazione.

**2<sup>a</sup> fase: Procedura per scelta PCO:** CB fornisce la consulenza al candidato committente per l'ottimizzazione dell'esecuzione dell'attività programmata, segnalando i PCO aderenti al bando, e fornendo le indicazioni tecniche necessarie per la richiesta economica che il candidato committente invierà ai PCO da lui selezionati.

Il candidato committente del congresso è il soggetto che invierà le richieste di offerte economiche e finanziarie alle varie agenzie selezionate ed è il soggetto che sceglierà a quale impresa affidare l'incarico per la realizzazione del congresso/evento.

CB in questa fase, ove richiesto dal candidato committente, può avere un ruolo di consulente, a titolo gratuito, del candidato committente, al fine di ottimizzarne l'attività.

**Caso 5** - Quando il candidato committente opera direttamente (es. aziende) e non prevede di avvalersi di un'agenzia per l'organizzazione dell'evento, CB agisce da collettore delle principali offerte dei servizi richiesti (es. sala meeting, hotel, catering per coffee break e/o cena di gala etc...). Nel momento in cui viene confermato l'evento, CB mette direttamente in contatto il candidato committente con le varie imprese selezionate.

**Caso 6** - Nel caso in cui il candidato committente sia un'agenzia di organizzazione di eventi non locale (la sede non è ubicata a Torino e provincia) che si rivolge a CB per ottenere una consulenza e candidare Torino quale sede del congresso o evento, CB fornisce tutto il supporto necessario al fine di acquisire il congresso o evento a Torino come al punto B.

**Caso 7**- Quando un PCO o agenzia DMC, iscritta al registro, richiede il supporto di CB per candidare la città di Torino ad ospitare il congresso o evento di un proprio cliente, CB fornisce il supporto di cui al punto B, al fine di garantire l'evento al territorio.

Se il candidato committente è un'associazione medica o scientifica o azienda e si rivolge a CB per avere il supporto di cui alla lettera B per candidare Torino ad ospitare un evento/congresso ed avesse già in essere un contratto o accordo con un'agenzia di organizzazione congressuale PCO per la parte organizzativa, CB fornisce la propria consulenza di cui alla lettera B, al fine di acquisire l'evento, richiedendo al candidato committente una dichiarazione scritta di quanto sopra.



**Caso 8-** Qualora l'evento sia assegnato a Torino, ogni accordo di natura economica e dunque la conferma dei servizi da parte del committente avviene direttamente con i soggetti prescelti. CB non opererà alcuna scelta tra le varie imprese proponenti lo stesso servizio, ma lascerà al committente ogni decisione, cercando di fornire il maggior numero di informazioni utili ad effettuare tale scelta.

#### **PROCEDURE PER AFFIDAMENTO INCARICHI DI CONGRESSI AD AGENZIE DI ORGANIZZAZIONE CONGRESSUALE**

E' necessario valutare di volta in volta la natura giuridica del committente (ente o associazione medica/scientifica) in quanto, se di natura pubblica è tenuto ad indire gare di evidenza pubblica diversamente può richiedere dei preventivi o decidere a prescindere di procedere con affidamenti diretti.

Convention Bureau non è il soggetto che invia le richieste di preventivi alle agenzie di organizzazione congressuale, ma, ove richiesto, può fornire la consulenza gratuita al committente per la stesura della richiesta da inviare alle varie agenzie selezionate dal committente stesso.

#### **D - GESTIONE EVENTO E CUSTOMER CARE**

In occasione degli appuntamenti congressuali di maggior rilievo, Convention Bureau, in collaborazione con Turismo Torino e Provincia, provvede ad allestire un punto per l'accoglienza dei partecipanti e la promozione turistica del territorio.

Compito di Convention Bureau è anche quello di istituire un Customer Service per la raccolta e la gestione di indagini di gradimento o di eventuali insoddisfazioni da parte degli ospiti, riguardino esse aspetti legati all'accoglienza della città, l'offerta turistica e/o l'accomodation. L'attività è inoltre finalizzata al potenziamento dello studio relativo all'Osservatorio congressuale torinese, per il quale è stata creata all'interno di CB una apposita unità operativa con il compito di monitorare costantemente l'attività congressuale della città ed i relativi giudizi che possono emergere da sondaggi effettuati direttamente nei confronti dei congressisti.