



## Project work

Titolo: Elaborato multimediale

Nome Cognome Allieva: Dafne Nota



Ho avuto modo di intervistare con piacere Lucia Savino, fondatrice, insieme al marito Massimo Infanti e al socio Alberto Riva, della startup innovativa **Bike Square** di **Novello** che si occupa principalmente di noleggiare e-bikes in diversi punti del territorio italiano grazie ad una stretta rete di partners. La sua voglia di fare e il suo entusiasmo non si sono lasciati intimorire dalla crisi economica portata dal Coronavirus. Anzi, forse è proprio grazie a questo periodo della nostra storia che cominceremo, mi auguro, a voler trovare dei ritmi più lenti e quindi cercare una vacanza più green e sostenibile, di cui la bicicletta, elettrica o no, può rappresentare un valido alleato.

Lucia conosce bene il suo settore, infatti è dal 2009 in campo cicloturistico e nel 2016 crea Bike Square. Non si tratta di un semplice punto di noleggio di bici elettriche: l'attenzione è soprattutto rivolta ai circuiti cicloturistici da proporre al cliente e anche alle attrattive e ai luoghi di interesse sul territorio. Tramite l'App di Bike Square infatti, il turista può seguire direttamente il percorso GPS con segnalate le varie attività proposte presso le aziende partner (cantine, ristoranti, hotel) in modo da avere tutto in un'unica schermata. Sul manubrio delle biciclette è stato installato anche un comodissimo portacellulare per cui si può tranquillamente pedalare avendo sempre davanti le indicazioni del percorso che si intende seguire.

La loro mission è quella di promuovere il cicloturismo con le bici elettriche in giro per l'Italia e anche in Europa, consapevoli che la bicicletta è un mezzo di trasporto green e adatto ad incoraggiare il turismo sostenibile, ancora troppo poco di moda tra la popolazione. Inoltre, la rete dei partner è pensata per incentivare tutte quelle piccole realtà del territorio allo scopo di valorizzare quindi il patrimonio locale. Insomma, un nuovo modo di spostarsi e di viaggiare, che sicuramente si identifica come una strada vincente se confrontato con il turismo di massa.

### Ecco una panoramica delle domande e risposte dell'intervista

#### **Che cosa ha cambiato il Coronavirus nella vostra azienda e nel vostro modo di lavorare?**

Il lockdown ci ha permesso di avere più tempo per fermarci e curare i nostri partner (cantine, B&B, ristoranti che collaborano con il nostro progetto di noleggio bici). Abbiamo rivolto la nostra attenzione sulle persone che fanno parte delle aziende partner scrivendo articoli sul nostro blog e usando i canali social e abbiamo capito quanto possa essere importante questo aspetto. Sicuramente c'è stato un lavoro maggiore sul sito internet e in vari aggiornamenti che dovevamo fare. Diciamo che l'inverno, periodo della bassa stagione per noi e per il turismo di Langa, si è allungato!

#### **Come sei rimasta in contatto con i tuoi clienti?**

Abbiamo inviato alcune newsletter in cui raccontavamo la storia dei nostri partner con un focus sulle persone, come detto prima. Nelle nostre comunicazioni abbiamo sempre riportato la frase "Quando ricominceremo sarà bellissimo!" per incoraggiarli e incoraggiarci. E abbiamo puntato sul fatto che la bici è un mezzo sostenibile e sicuro e con cui si può fare turismo green, stando all'aria aperta.

#### **Hai fatto smartworking?**

Sì, certo, da subito, abbiamo lavorato qui in ufficio ancora la settimana dell'8 marzo e poi da quella successiva tutti smartworking. Continuiamo ancora oggi a sentirci da remoto con il nostro socio Alberto. Gli incontri da remoto permettono di non muoversi e sono più sostenibili per l'ambiente ed è sicuramente un aspetto molto positivo. Ma allo stesso tempo credo che questa modalità sia valida solo se almeno un giorno alla settimana si va in ufficio, perché senno si perde troppo il contatto umano e c'è il rischio di isolarsi troppo.

#### **Quando hai riaperto l'attività al pubblico?**

Abbiamo riaperto al pubblico la settimana successiva al 18 maggio, cioè quella dal 25 maggio. Come codice Ateco dovevamo stare chiusi prima.

#### **Come vi siete adeguati alle nuove normative sulla sicurezza Covid (mascherine, gel, guanti, igienizzazione...)? E' stato facile?**

Non è stato difficile. Noi stessi abbiamo provveduto a sanificare i locali, che sono piuttosto piccoli quindi è stato più semplice che in altre realtà. Abbiamo pulito tutte le bici, i caschi e il portacellulare (cosa che facciamo dopo ogni noleggio). Misuriamo la temperatura ai nostri dipendenti prima di farli entrare in ufficio (non ai clienti in quanto rimangono fuori), utilizziamo le mascherine e il gel per le mani. Inoltre abbiamo stabilito un calendario turni di lavoro in modo tale da incrociarci il meno possibile fra di noi e abbiamo anche disposto spazi diversi per noi e i nostri lavoratori (solo una persona per stanza). Per quanto riguarda le misure nei confronti dei clienti, è disponibile il gel per le mani e la prenotazione è obbligatoria per evitare assembramenti anche se rimangono all'esterno. La firma del contratto di noleggio avviene direttamente sullo smartphone del cliente (scaricando un App) quindi non c'è contatto nemmeno con i il nostro pc o i fogli di carta stampati, e di questo siamo fieri perché c'è un rischio di contagio in meno e anche perché è una modalità che abbiamo perfezionato. Oltretutto ci permette anche di velocizzare la fase iniziale, cioè quando noi diamo tutte le informazioni sulla bici sul noleggio e sui percorsi, e il cliente prova anche la bici come da condizioni di contratto. Ah, molte volte i clienti si portano il casco da casa, anche se comunque non è obbligatorio per andare in bici. Un gesto che ci fa piacere!

**Sono state aumentate le tariffe per il noleggio di ebike? Oppure abbassate per ricevere più prenotazioni in un periodo difficile come questo per il turismo?**

I prezzi del noleggio sono rimasti uguali al periodo pre Covid. Continuiamo ad utilizzare Groupon per favorire le richieste in settimana, con tariffe ribassate.

**La prenotazione è obbligatoria?**

Sì e lo era anche prima. Ci serve per scaglionare gli arrivi al nostro punto di noleggio di Novello (contrastando l'assembramento), per poter seguire meglio i clienti nella spiegazione iniziale (spesso è presente solo uno fra noi operatori) e per distribuire la nostra flotta bici (ne abbiamo 17 in tutto). Pensa che il 2 giugno abbiamo dovuto mandare via una settantina di persone! Quindi a volte suggeriamo altre date o di andare dagli altri nostri partner ad esempio nel Monferrato.

**Qual era e qual è la provenienza della tua clientela? Che cosa prevedi riguardo ai turisti dall'estero?**

Prima c'erano molti stranieri (circa il 50% dei totali), ora non ne abbiamo ancora visto nessuno. Erano svizzeri, tedeschi, americani e molti dal Nord Europa (Svezia, Norvegia) e arrivavano anche tanto in settimana e non solo nei weekend. Adesso stanno arrivando italiani di prossimità, cioè dai comuni piemontesi (anche prima), e dalle regioni a noi vicine come la Lombardia. Abbiamo avuto molti più lombardi con la riapertura. Credo che dal 15 giugno, quando riapriranno le frontiere, anche gli stranieri a loro volta potrebbero rivalutare il turismo di prossimità proprio come stiamo facendo noi italiani. Ma d'altra parte penso anche che ci sarà turismo perché siamo nelle Langhe, territorio ormai famoso, e prevedo che noi lavoreremo come gli altri anni. Forse anche il turista straniero organizzerà la vacanza un po' all'ultimo, come del resto stiamo facendo noi.

**E il target?**

Nuclei famigliari, piccoli gruppi (amici), coppie. E non è cambiato. I gruppi più grandi e quelli per gli addii al nubilato / celibato arriveranno dalla prossima settimana.

**Sono state inserite delle limitazioni?**

No, a parte le entrate scaglionate. La bicicletta è il simbolo del turismo green all'aria aperta in cui si riesce a mantenere le distanze, per cui per fortuna non è stata molto toccata dalle nuove predisposizioni sul distanziamento e sugli assembramenti.

**La bici è senza dubbio il mezzo perfetto perché non inquina, si fa sport e si mantiene la distanza. Avete avuto modo di promuoverla di più in questo periodo?**

Sì, molto. Abbiamo aderito ad una campagna per incentivare l'uso della bicicletta soprattutto nelle grandi città. Poi è arrivato il bonus mobilità che ha aumentato l'interesse e le domande. Noi ogni anno cambiamo l'intera flotta bici per rinnovarle e rimanere al passo con il mercato, per cui vendiamo quelle da sostituire. E devo dire che quest'anno stiamo vendendo molte più bici rispetto all'anno scorso, anche grazie al bonus. Ma d'altra parte abbiamo un problema di approvvigionamento per le nuove bici perché le case di produzione ne hanno poche proprio perché c'è stato questo boom del bonus mobilità.

**Sei d'accordo sul fatto che il bonus mobilità sia valido solo nelle grandi città (capoluoghi o città con più di 50.000 abitanti)?**

Il Governo ha certamente dovuto modulare le risorse economiche dei fondi destinati al bonus, per cui ha limitato il suo utilizzo alle persone che vivono in grandi città e quindi dove c'è più problema di traffico e inquinamento. Meglio incoraggiare l'uso della bici a Torino piuttosto che ad Alba, ecco. È sicuramente un ottimo modo per incentivare l'utilizzo di questo mezzo green.

**Avete avuto dei sostegni economici da parte dello Stato? C'è stato un danno economico per la vostra azienda che durerà ancora a lungo o è già finito?**

Abbiamo avuto 2 mesi e mezzo di blocco, non sono stati cosa leggera nella nostra attività ma neanche un dramma che ci porterà al fallimento. Semplicemente perché non abbiamo costi fissi importanti nella nostra azienda. Tuttavia abbiamo dovuto rimandare l'apertura del punto di noleggio nel Chianti, che era prevista tempo fa, ma ora siamo prontissimi e lo apriremo tra una settimana.

Dallo Stato abbiamo ricevuto i famosi 600€ ma non di più. Come start up innovativa non abbiamo avuto altri aiuti per superare la crisi.

In ogni caso penso che per noi questo periodo economicamente difficile non si trascinerà a lungo, non avrà degli strascichi. Abbiamo solamente cambiato la provenienza dei nostri clienti, tutto qui. Ed è come se non ci fosse stato il Covid!

**State programmando per il futuro?**

Sì, anzi il lockdown ci ha permesso di avere più tempo e quindi l'abbiamo fatto di più. La nostra attenzione è rivolta a: formulazione di offerte più complete sul territorio, valorizzazione dei partner, promozione della bici.

**Pensi che la quarantena abbia fatto bene a tutti? E soprattutto all'ambiente? Siamo cambiati?**

Siamo cambiati nel senso che abbiamo capito che si possono fare delle cose anche senza muoversi, come le call, una modalità di incontro sostenibile per l'ambiente. Secondo me c'è un rispetto maggiore per la natura e si cerca di consumare meno carburante. Noi per esempio non prendiamo più la macchina per andare a fare alcune compere, a differenza di come facevamo prima. Insomma se da una parte si cerca di spostarsi in maniera più green, dall'altra però ho notato anche che si preferisce utilizzare l'auto a discapito dei mezzi pubblici, perché è un si ritiene possa essere più sicuro contro il Coronavirus. Abbiamo un po' perso le buone abitudini acquisite durante la quarantena da quando c'è stata la ripresa con la fase 2. E questo un po' mi spiace.

**I clienti vi chiedono informazioni riguardo a norme di sicurezza e sanificazione perché vogliono stare tranquilli?**

Alcuni sì, ma pochi (direi un 5% su tutti). Più che altro chiedono conferma circa la sanificazione della bici e del casco. Riguardo alla mascherina, invitiamo a non usarla durante le pedalate!

### **La figura dell'accompagnatore turistico cambierà?**

Ci sarà un aspetto in più da verificare e cioè quello della sicurezza e della salute, avrà quindi un'attività in più da svolgere. Certamente i viaggi di gruppo cambieranno ed è probabile che avranno un calo di domanda. Inoltre penso che i gruppi saranno più piccoli.

### **Quando pensi di ritornare alla normalità con la tua attività, come prima del Covid?**

Già adesso! Siamo già tornati alla normalità come mole di lavoro. L'aspetto diverso resta il fatto che non siamo più tutti insieme in ufficio e facciamo le riunioni da remoto, online. Tuttavia questo non ci è nuovo, infatti utilizzavamo questa modalità di incontro già prima con i nostri soci EON di Milano.

### **Come avete vissuto la quarantena? Ti sei sentita in prigione o bloccata anche in senso lavorativo?**

In un primo momento mi sono allarmata e ho pensato "Aiuto che cosa sta succedendo?", reazione tipica del mio carattere di fronte ai cambiamenti. In seguito ho capito che c'erano alcuni aspetti positivi: potevo lavorare senza affanno e avevo meno cose urgenti da seguire. Ho lavorato meglio e sono riuscita a fare alcune cose non urgenti ma che erano importanti. E l'ho apprezzato molto!

No, non mi sono sentita in gabbia, ho solo avuto più tempo, un cambio dei ritmi. In famiglia abbiamo organizzato la pausa caffè in giardino, cosa che non abbiamo mai fatto: è stato bello! Sono convinta di aver ottenuto più consapevolezza, forse è questa la parola che descrive la mia quarantena. Consapevolezza di quello che voglio davvero, anche sul lavoro. Voglio avere un ritmo di lavoro più umano. Certo è che la quarantena ci ha aiutato a dare valore alle relazioni umane, anche quelle con i colleghi di lavoro.

### **L'importanza del turismo è stata evidenziata dalla pandemia. Pensi che il turismo venga maggiormente considerato d'ora in poi?**

Sicuramente il potenziale c'è, forse si farà qualcosa in più e ci sarà un vero cambiamento di come intendiamo il turismo. È probabile che la bicicletta venga rivalutata anche nel concetto di vacanza outdoor in favore di un turismo più sostenibile e sano per l'ambiente.

### **Puoi valutare in percentuale la tua perdita economica rispetto al 2019?**

La nostra perdita economica è tutta concentrata nei mesi del lockdown, tra marzo e metà maggio, non credo che si prolunghi oltre per quanto ci riguarda. Posso calcolare un 30% di perdita.

### **Puoi valutare il numero delle persone che non hanno viaggiato in questi mesi e non viaggeranno nel 2020 con te a causa del Covid?**

Sempre facendo riferimento ai mesi di cui sopra, posso calcolare che abbiamo perso circa 200 clienti in quei mesi.

### **Pensi che ci sarà un boom di prenotazioni in estate, perché la gente ha voglia di viaggiare? Oppure si salteranno le vacanze perché non si hanno abbastanza risorse economiche?**

Penso che le vacanze saranno più corte, ma non si rinuncerà a farle. A parer mio non ci sarà il boom di prenotazioni, però credo che potrebbe esserci il prossimo anno, il 2021, a causa delle rinunce di quest'anno.

# POSITIVE MOOD!

Ho capito che questa azienda non ha risentito troppo dell'impatto economico causato dal Coronavirus, perché per fortuna la loro è un'attività turistica poco convenzionale e che spazia in ambiti un po' diversi. Inoltre la bicicletta permette di avere la distanza sociale richiesta dalle direttive e non c'è il rischio di assembramenti. Il cambiamento di provenienza della clientela (ora è solo italiana) non svolge un ruolo di rilievo per quanto riguarda le prenotazioni, in quanto da quando ha riaperto, Bike Square riceve il numero di prenotazioni di prima anche se da solo italiani. Per cui da ciò si evince anche che il turismo incoming non è cosa da sottovalutare. Forse questo periodo ci permetterà di sfruttare al meglio le nostre risorse e rimodulare l'offerta e le strategie di marketing per fare apprezzare l'Italia anche dagli italiani.

Posso affermare quindi che la situazione post Covid di quest'azienda risulta differente e molto più **positiva** rispetto ad altre aziende del settore turistico che hanno risposto al questionario elaborato dal gruppo classe. Forse perché la maggior parte di loro è agenzia di viaggi o tour operator e dato che in questo momento non ci sono ancora normative che regolino i gruppi, sono loro forse le più danneggiate economicamente. Alla domanda del questionario somministrato alle aziende di stage «Quando pensi, realisticamente, di ritornare con la tua attività alla normalità pre-emergenza?» tantissime tra loro hanno risposto Primavera 2021 o Estate 2021, mentre Bike Square dichiara di trovarsi già ora in situazione di normalità. La pandemia non ha prodotto degli strascichi a livello economico come invece ha fatto con altre realtà, anzi, forse questo periodo darà lo slancio ad attività diverse come la pedalata con bici elettriche.

Il webinar di food & wine «La parola agli Chef» che ho seguito mi ha permesso di ascoltare le preoccupazioni e le idee per la ripartenza di alcuni chef del territorio (e non). Anche il loro settore dipende fortemente dal turismo e quindi anche per loro è un problema il non poter lavorare con le prenotazioni degli stranieri.

Curiosamente, sia Lucia di Bike Square che alcuni chef testimoniano il fatto che la **clientela italiana** si concentra soprattutto nei **weekend** e poco in settimana, mentre i turisti stranieri riescono ad occupare tutta la settimana poiché molti di loro vengono qui in vacanza. Lo chef Massimo Camia del ristorante stellato Massimo Camia di La Morra crede che sia necessario educare il cliente italiano al fatto che si possa andare al ristorante anche in settimana, fornendogli una proposta adatta. Il rischio di avere la clientela solo italiana quindi sta nel fatto di avere raggruppato tutto il lavoro nei fine settimana e nelle festività mentre dal lunedì al venerdì c'è poca affluenza.

Anche il settore gastronomico si augura di riprendere a pieno ritmo ed è evidente la voglia degli chef di rimettersi in gioco, facendo qualche modifica ma senza sconvolgere del tutto la loro filosofia di cucina. Certamente questo significa che non intendono assolutamente abbassare i loro standard e soprattutto la loro qualità. È specialmente lo chef Davide Palluda del ristorante stellato All'enoteca di Canale che si batte su questo punto, per cui secondo lui **non bisogna abbassare i prezzi**, come del resto ha fatto Bike Square. Tutti convergono sul fatto che il potenziale turistico in Italia e nelle Langhe esiste ed è una realtà ormai consolidata, bisogna avere pazienza e tutto si risolverà.





Ho scelto questo webinar sull'**Australia** perché volevo approfondire la conoscenza di questo continente di cui prima sapevo molto poco. **Foltour viaggi** ha presentato le mete più turistiche e i luoghi di interesse maggiore con aneddoti e curiosità interessanti, che indubbiamente mi hanno fatto venire voglia di partire!

L'Australia è grande 2 volte e mezzo l'Europa e presenta 3 climi differenti, inoltre non bisogna dimenticare che le stagioni sono invertite rispetto al nostro emisfero. La cultura australiana tiene molto alla conservazione dell'ambiente e per questo possiamo ammirare paesaggi naturali spettacolari e quasi incontaminati: numerosi parchi naturali, riserve, la barriera corallina, la zona desertica dell'outback e molto altro.

**Sydney** è forse la città più cosmopolita del mondo, dove si concentrano tante etnie differenti e dove le persone passeggiano in infradito (ci sono anche dei distributori automatici di ciabatte!). Gli australiani inoltre non vanno in spiaggia per prendere il sole, come facciamo noi, ma più che altro per fare pic nic oppure surf. In effetti Foltour sottolinea il fatto che non esistono stabilimenti balneari (anche perché l'oceano australiano è più agitato del nostro Mar Mediterraneo per cui più caratteristico per altre attività come il surf).

Seppur lentamente, i viaggi all'estero stanno riprendendo, per il momento però il governo australiano ha dichiarato che **solo ai cittadini australiani**, ai residenti e alle relative famiglie è concesso di raggiungere l'Australia. Dunque dovremmo attendere ancora un po' di tempo per poter visitare questa bellissima enorme isola piena di ricchezze.

Le **bici elettriche** in Australia sono sempre più diffuse e sono utilizzate da lavoratori che si recano in ufficio o persone normali che vanno a fare la spesa. Ma sono i postini i principali fruitori di questo mezzo di trasporto green: infatti un settore che ha adottato su grande scala le bici elettriche è quello delle Poste. I primi test risalgono al 2008-09 e oggi la distribuzione di posta in luoghi vicini ai centri di raccolta è fatta quasi esclusivamente su bici elettriche. Penso che gli australiani, popolo amante della natura, possano ben gradire la proposta di turismo sostenibile in e-bike... chissà, magari un giorno il modello Bike Square sarà diffuso in tutto il mondo?



A poco a poco sembra che tutto stia tornando alla normalità, anche se penso che ci vorranno ancora dei mesi. Credo e spero che il settore turistico possa ricevere più attenzione da parte delle istituzioni. Questo è un momento per sostenersi a vicenda e utile per creare delle cooperazioni per stimolare i turisti a venirci a trovare. Molto probabilmente però il **nord Italia** fa ancora **paura** agli stranieri perché in territorio milanese ci sono stati molti casi di Coronavirus e quindi credo che anche il Piemonte non sia ancora ritenuto sicuro da molti. Chissà se questa idea se ne andrà presto...

La situazione che si prospetta per noi futuri **accompagnatori turistici** è incerta ma sono convinta che le persone abbiano ancora la voglia di viaggiare e chi lo faceva in gruppo prima secondo me non vede l'ora di rifarlo adesso. Bisogna solo aspettare le **normative** che disciplinino le disposizioni da adottare per i **viaggi di gruppo**. I gruppi saranno meno numerosi e l'accompagnatore riuscirà a gestire meglio il tutto, per cui il servizio sarà migliore, dopotutto. Forse nel tempo saranno privilegiati questi viaggi con gruppi piccoli e abbandonati quelli con gruppi troppo numerosi.

Anche io come Lucia Savino di Bike Square vorrei **incentivare il turismo green** e spero che le persone prendano coscienza e facciano una scelta sana per loro stessi e per l'ambiente. Un aspetto positivo di questa pandemia è proprio il fatto che forse da questo momento in poi il turismo sostenibile sarà rivalutato e si potranno anche creare circuiti appositi e itinerari che lo incentivino maggiormente.

Le agenzie di viaggio e i tour operator dovrebbero progettare una campagna per **sensibilizzare il turismo incoming**: viviamo in Italia ma non conosciamo il nostro Paese, quindi per il momento, finché non potremo ritornare a viaggiare all'estero, perché non approfittarne? A mio avviso, questa dovrebbe essere la modalità di comunicazione per la ripartenza. Perché se la montagna non va da Maometto, Maometto va alla montagna, giusto?