

Il caso delle Terme di Comano: analisi delle aspettative della clientela e progetto pilota per la Certificazione Family - P.A.T. dello stabilimento delle Terme di Comano

Il progetto e gli obiettivi

Il 30% dei turisti delle Terme di Comano è costituito da bambini. Le famiglie rappresentano pertanto un mercato di sicuro interesse a cui l'azienda si sta rivolgendo investendo sempre maggiori risorse. A ciò si aggiunge il fatto che l'acqua di Comano è particolarmente adatta alla cura di malattie della pelle di cui soffrono soprattutto i bambini (in primis la dermatite atopica). Da qui la decisione delle Terme di Comano di dare avvio al percorso della certificazione Family gestita direttamente dalla Provincia Autonoma di Trento. La certificazione Family può essere rilasciata a tutti quegli operatori (siano essi servizi pubblici ed enti locali oppure negozi, ristoranti, impianti sportivi e così via) i quali si impegnano a rispettare, nella loro attività, criteri ben definiti per soddisfare le diverse esigenze delle famiglie.

Le Terme di Comano sono il primo stabilimento termale in Trentino che ha scelto di affrontare questo percorso, diventando così pioniere.

All'interno di questo contesto è nato il presente progetto, ideato al fine di accompagnare il processo per l'ottenimento della certificazione Family. Mentre per altre tipologie di enti/soggetti (alberghi, musei, comuni, etc.) presenti sul territorio trentino esistevano già disciplinari con i relativi criteri ai quali era necessario rispondere al fine di ottenere il marchio Family, per la categoria "terme" non esisteva ancora alcun riferimento o caso. Ed è stata proprio questa la sfida che ci si è proposti di affrontare attraverso la presente indagine.

Il progetto ha voluto, inoltre, offrire un contributo al miglioramento dell'immagine delle Terme, non solo nei confronti dei clienti (attuali e potenziali), ma più in generale coinvolgendo tutti gli stakeholders, così da costituire di fatto un'occasione di crescita partecipata per tutta la complessa realtà delle Terme di Comano.

Fasi operative e metodologia

Dopo una fase iniziale di studio ed analisi del funzionamento dell'organizzazione termale e del contesto politico-sociale del territorio, la ricerca ha indagato le aspettative della clientela (sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo), al fine di comprendere direttamente dai clienti quali potessero essere i servizi e le attenzioni in grado di agevolare le famiglie. In un secondo momento, dopo aver rielaborato i dati emersi nelle interviste e nei questionari opportunamente predi-

sposti e raccolti, si è voluta redigere una bozza di disciplinare di auto-regolamentazione, al fine di sottoporre la stessa alle attenzioni della Provincia Autonoma di Trento: una prima versione di quello che in futuro potrebbe fungere da disciplinare per tutti gli stabilimenti termali trentini interessati ad ottenere la certificazione Family. Il confronto con gli Uffici provinciali ha permesso di giungere, passo dopo passo, all'individuazione dei criteri e dei requisiti per l'ottenimento del marchio Family.

È opportuno a tal proposito ricordare che l'intero progetto è stato condotto facendo riferimento al contesto territoriale delle Giudicarie Esteriori, divenute "Distretto per la famiglia" (riconoscimento da parte della Provincia Autonoma di Trento) nell'autunno 2012.

Risultati, valutazione e prospettive

A causa di alcuni fattori esterni al progetto, il lavoro di elaborazione del disciplinare non è stato ultimato entro i vincoli temporali che hanno caratterizzato la presente indagine. Sarà compito di un successivo lavoro attendere l'approvazione definitiva del disciplinare e verificare quali eventuali successive modifiche verranno richieste da parte degli Uffici provinciali competenti.

È comunque utile evidenziare che, più in generale, la ricerca condotta ha permesso di concretizzare l'implementazione del "Distretto per la famiglia", contribuendo inoltre ad accrescere la qualità effettiva e percepita del servizio offerto in ambito termale, dando al contempo risposte concrete ai bisogni e alle esigenze palesate dalle famiglie, così da distinguere (anche in termini di politiche di marketing) il servizio di Comano come unico e personalizzato, a misura di utente.

Il progetto ha inoltre contribuito ad arricchire la vasta proposta di fruizione del territorio, supportando le numerose iniziative innovative inerenti le politiche familiari attivate in ambito locale e, più in generale, in tutto il Trentino.

Partner Territoriale

AZIENDA CONSORZIALE TERME DI COMANO



Le Terme di Comano, le cui acque erano già note agli antichi Romani, furono rilanciate all'inizio dell'Ottocento sino a divenire oggi il motore economico dell'intera Val Giudicarie Esteriori (TN).

Le sue acque bicarbonatocalcio - magnesiache sono uniche in Europa per la cura della pelle.

Il centro termale tratta problematiche cutanee quali psoriasi, dermatiti atopiche e seborroiche ed eczemi come pure allergie dei bambini.

Completano l'offerta termale le cure inalatorie per le affezioni alle vie respiratorie, gli idromassaggi per vasculopatie, i massaggi, un moderno centro di dermatologia estetica correttiva, la linea cosmetica "Salus per Aquam" e il Grand Hotel Terme.