



Nuove forme di ricettività

Nuove tendenze nel turismo in Lombardia

Quattro tendenze sono emerse nel turismo – il *Neverending Tourism*, l'*Aspirational & Accessible Luxury*, il Turismo Sostenibile e il Turismo & Smart Working.

Ne analizziamo qui le caratteristiche con l'obiettivo di fornire strumenti di analisi e spunti operativi utili.

1. Neverending Tourism – L'esperienza turistica continua

Il neverending tourism è un **modello che estende l'esperienza turistica** nel tempo grazie alla combinazione di strumenti digitali, narrazione immersiva e relazioni personalizzate: l'esperienza non si conclude con il check-out, ma continua come dialogo tra ospite e destinazione, creando connessioni durature e nuovi punti di contatto.

Elementi distintivi:

- Contenuti digitali pre-viaggio: ad esempio, anticipare l'esperienza con la proposta di tour virtuali dei luoghi in modo tale da creare un'aspettativa da parte degli ospiti. Si sta diffondendo anche l'utilizzo di serie social sulle destinazioni di vacanza realizzate direttamente dagli host e con l'aiuto di content creator di Instagram o Tik Tok.
- *E-commerce* legato all'esperienza: i prodotti tipici offerti durante il soggiorno possono essere proposti anche per un successivo acquisto via E-commerce, così come oggetti di artigianato locale.
- Strumenti di CRM per mantenere il contatto post-visita arricchendo la comunicazione di idee e suggestioni per una nuova visita e promozioni per i clienti che ritornano;



Nuove forme di ricettività

Nuove tendenze nel turismo in Lombardia

- Storie autentiche e coinvolgenti che trasformano il cliente in ambasciatore del territorio. Grazie alla collaborazione con enti del turismo locali o specifiche iniziative culturali si possono creare esperienze uniche per gli ospiti che saranno poi ambasciatori dei luoghi visitati.
- Collaborazioni con realtà culturali e tecnologiche per creare esperienze aumentate o interattive: si diffondono sempre più servizi offerti da creatori digitali che permettono esperienze innovative accompagnati da guide virtuali. Inserirle già nell'offerta di soggiorno può costituire un plus.

In sintesi:

- Integrazione tra fisico e digitale (phygital experience)
- Esperienze virtuali pre-viaggio (video immersivi, gamification)
- Fidelizzazione post-soggiorno via e-commerce, storytelling e CRM
- Cantine e botteghe che mantengono il contatto post-visita con shop online e newsletter narrative.

Applicazioni in Lombardia

MAUA* è un progetto che combina street art e realtà aumentata, trasformando murales in esperienze interattive attraverso l'app Bepart.

A Milano e Brescia, i visitatori possono esplorare percorsi urbani dove le opere d'arte prendono vita digitalmente, offrendo un'esperienza culturale innovativa che può essere vissuta sia in loco che da remoto.

*MAUA Museo di Arte Urbana Aumentata (bepart.net.it)





Nuove forme di ricettività

Nuove tendenze nel turismo in Lombardia

2. Aspirational & Accessible Luxury - Il nuovo lusso esperienziale

La tendenza del lusso esperienziale e accessibile apre possibilità per le imprese turistiche locali, così da attrarre un pubblico più ampio e diversificato, desideroso di vivere esperienze autentiche, curate nei dettagli e alla portata di tutti. Le strutture possono differenziarsi sul mercato, valorizzare il territorio e generare valore aggiunto offrendo momenti esclusivi, anche brevi o modulabili.

Elementi distintivi:

- Pacchetti esperienziali brevi ma di alto valore: integrare la propria offerta con pacchetti giornalieri presso le proprie strutture. Ad esempio, gli ospiti, nel pacchetto “1 giorno di charme” potranno beneficiare dei servizi SPA, ristorazione, piscina o spiaggia assaporando un’esperienza speciale.
- Cura del racconto visivo ed emozionale dell’offerta (foto, video, testi)
- Offerta di un “lusso silenzioso”: benessere, autenticità, esclusività discreta
- Collaborazione con brand e artigiani locali per rafforzare il valore percepito con piccoli *gift* che l’ospite porterà con sé.





Nuove forme di ricettività

Nuove tendenze nel turismo in Lombardia

In sintesi:

- Accesso emozionale a esperienze di alta qualità
- Attenzione all'estetica, alla cura dei dettagli e allo storytelling
- Modularità: offerte scalabili e personalizzabili
- Connessione con cultura, identità e artigianato locali

Applicazioni in Lombardia

- Tour esclusivi ma accessibili in Franciacorta o sul Lago di Garda. Una visita alle cantine seguita da una degustazione con piccoli assaggi di cibo preparati da chef stellati.
- Esperienze in dimore storiche, anche solo per una cena o visita guidata
- Giornate di wellness in contesti di lusso come SPA di hotel 5 stelle in città o sul Lago (Cernobbio -Lago di Como)





Nuove forme di ricettività

Nuove tendenze nel turismo in Lombardia

3. Turismo Sostenibile – Verso modelli rigenerativi

Il turismo sostenibile promuove un modello di viaggio responsabile che mira a ridurre l'impatto ambientale e generare benefici socioculturali per le comunità locali. La tendenza più avanzata è il turismo rigenerativo, che punta non solo a “non danneggiare”, ma a migliorare attivamente i luoghi visitati.

Adottare un approccio sostenibile non è solo una scelta etica, ma una leva strategica per distinguersi sul mercato e rispondere alla crescente sensibilità dei viaggiatori verso l'ambiente e le comunità locali. Le imprese che investono in pratiche sostenibili o rigenerative possono aumentare la fiducia, rafforzare il legame con il territorio e attrarre una clientela attenta, responsabile e spesso fidelizzata. Inoltre, certificazioni ambientali e collaborazioni locali possono diventare veri e propri elementi di valore competitivo.

Elementi distintivi:

- Investimento in corsi di formazione sulla sostenibilità per il settore turistico
- Promozione di iniziative di sviluppo ambientale (ad esempio la riduzione degli sprechi in ogni attività) e sociale (la selezione di materie prime locali e sostenibili a beneficio dello sviluppo del territorio)
- Certificazioni di sostenibilità riconosciute per entrare in un circuito di aziende attente al tema
- Collaborazione con produttori locali e realtà sociali del territorio
- Offerta ai propri clienti di esperienze a contatto con la natura, il territorio, il recupero e il riuso



Nuove forme di ricettività

Nuove tendenze nel turismo in Lombardia

In sintesi:

- Non solo sostenibilità ambientale, ma anche sociale ed economica
- Acquisizione di certificazioni green (es. La Chiave Verde, Ecolabel)
- Coinvolgimento delle comunità locali e filiera corta

Applicazioni in Lombardia

- Agriturismi e B&B certificati (es. Network Green Key nel Parco del Ticino, in Valtellina)
- Reti di mobilità lenta come “Le Vie del Bike”, che valorizzano il paesaggio e riducono l’impatto
- La Regione Lombardia ha istituito e riconosciuto diversi ecomusei che promuovono il turismo sociale attraverso la valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale locale. Questi ecomusei coinvolgono attivamente le comunità locali nella conservazione e promozione delle tradizioni e della storia del territorio, come l’Ecomuseo dell’Alta Via dell’Oglio <https://www.ecomuseoaltaviaoglio.org/>





Nuove forme di ricettività

Nuove tendenze nel turismo in Lombardia

4. Turismo e Smart Working – Il trend del Workation

Il *workation* (work + vacation) combina lavoro da remoto e vacanza, offrendo la possibilità di vivere e lavorare in ambienti rigeneranti.

Il fenomeno del *workation* apre nuove prospettive per il settore turistico, soprattutto in destinazioni che vogliono destagionalizzare l'offerta e attrarre nuovi target internazionali e professionali. Accogliere lavoratori da remoto significa trasformare il soggiorno in un'esperienza prolungata, valorizzare luoghi meno battuti e creare un ecosistema ospitale che unisce produttività, benessere e scoperta del territorio. Le strutture che sapranno adattarsi a queste esigenze potranno generare flussi più stabili, incrementare il valore medio dei soggiorni e rafforzare la reputazione del territorio come destinazione *remote-friendly*.

Elementi distintivi:

- Wi-Fi e postazioni ergonomiche
- Proposta di soggiorni flessibili, settimanali o mensili
- Offerta di esperienze sociali soft (aperitivi, escursioni post-lavoro)
- Promozione del proprio borgo come REM, *remote-friendly*
- Offerte di soggiorno che tengano conto della destagionalizzazione e del target anche internazionale

Applicazioni in Lombardia

- Pacchetti "Work & Stay" in Valtellina, Lago d'Iseo e Oltrepò Pavese
- Progetti come Smartway o South Working con sedi operative in Lombardia
- B&B e coworking rurali che offrono soggiorni di lunga durata anche a famiglie e team aziendali