



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

M994 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI

CURVATURA TURISMO

Tema di: TECNICHE PROFESSIONALI SERVIZI COMMERCIALI

Il candidato svolga la prima parte della prova e risponda a due tra i quesiti proposti nella seconda parte.

PRIMA PARTE

I siti aziendali on line sono diventati un punto di riferimento strategico per le politiche di promozione e di commercializzazione dei servizi turistici. Si consideri che con la diffusione crescente dei siti di *booking on line* il mercato delle prenotazioni è cambiato, imponendo nuove strategie.

Il candidato sviluppi le linee programmatiche di un intervento di marketing relativo ad un albergo a quattro stelle, localizzato in un'area metropolitana italiana, soffermandosi, sui seguenti punti:

- i metodi di integrazione con i *social network* più diffusi;
- le strategie di fidelizzazione del cliente;
- la selezione qualitativa dei contenuti per il posizionamento ottimale nella *gerarchia* sui principali motori di ricerca;
- la geolocalizzazione della struttura ricettiva anche con dispositivi di comunicazione mobile per orientare il cliente nella scelta della prenotazione.

SECONDA PARTE

1. la proposta di un pacchetto turistico a tema collegato al soggiorno, con l'indicazione degli elementi di costo e di redditività con dati a scelta;
2. il collegamento e la possibilità di prenotazione integrata dai siti dei vettori dei principali mezzi di trasporto;
3. il *pricing* nelle strategie di marketing di un'impresa turistica opportunamente individuata;
4. l'importanza dei *metamotori* di ricerca nelle prenotazioni on line.

Durata massima della prova: 6 ore.

Sono consentiti la consultazione del Codice Civile non commentato e l'uso di calcolatrici tascabili non programmabili.

È consentito l'uso del dizionario della lingua italiana.

È consentito l'uso del dizionario bilingue (italiano-lingua del paese di provenienza) per i candidati di madrelingua non italiana.

Non è consentito lasciare l'Istituto prima che siano trascorse 3 ore dalla dettatura del tema.