

#TMD18

# Mirko Lalli

Fiducia, reputazione e nuovi comportamenti dei viaggiatori nell'era della RIVOLUZIONE DIGITALE

FORNIRE ESPERIENZE MIGLIORI

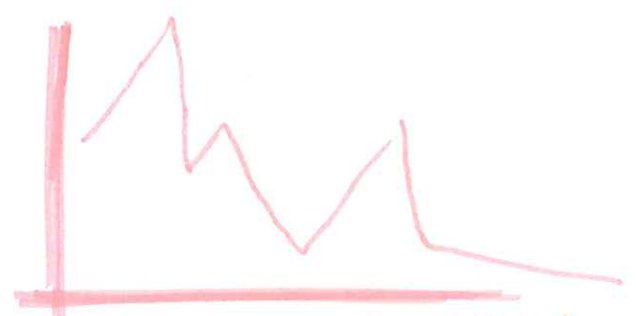
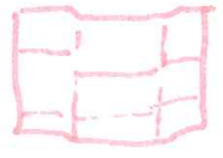
VIAGGIO = 1<sup>o</sup> SPESA  
89%  $\frac{\text{ONLINE}}{\text{OFFLINE}}$

COLOSSI → EXPEDIA  
BOOKING.COM

STRUMENTI  
- SMARTPHONE  
- APP



Google Maps → ha sostituito la cartina



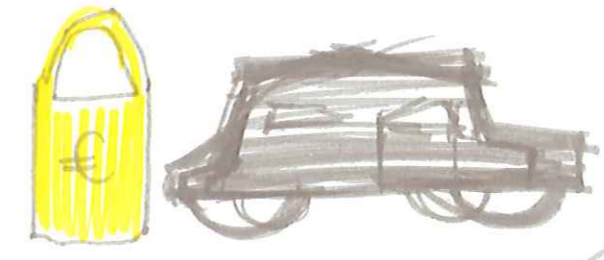
DATI SUL CONSUMO dello SMARTPHONE

ALERT

70% DEL GIORNO SI PASSA GUARDANDO MEDIA

+45% di TURISMO in PUERTO RICO dopo "DESPACITO" J T

UBER → HA RIVOLUZIONATO L'ESPERIENZA DI AMAZON → CHECK OUT



LA RELAZIONE UMANA È LO STRUMENTO PER NON ESSERE SOSTITUITO

Will your job be done by a machine?

COPIARE "GRANDI" È UNA STRATEGIA SBAGLIATA DI PARTENZA

ANALISI DEI COMPORTAMENTI E delle EMOZIONI