

[www.bema.it/turismoditalia](http://www.bema.it/turismoditalia)

Publisher: Fiorella Baserga

Coordinamento Editoriale: Emilio La Serra  
Coordinamento Redazionale: Antonia Zanardini  
Redazione: Federalberghi  
00187 Roma - Via Toscana, 1  
Tel. 0642034610 - Fax 0642034690  
E-mail: laserra@federalberghi.it  
turismo@bema.it

Hanno collaborato: Vittoria Baleri, Andrea Barbieri  
Carones, Federico Belloni,  
Davide Mura, Simona Parini

Servizio Abbonamenti abbonamenti@bema.it  
7 numeri all'anno, l'abbonamento decorre dal primo numero raggiungibile:  
Italia € 60,00 - Estero € 90,00.  
Pagamento a mezzo c/c postale n. 11109204 o assegno bancario intestato  
a BE-MA editrice, Milano  
Prezzo di una copia € 1,10.

Per maggiori informazioni:



Certificazione CSST n. 2009-1923 del 26.02.10

CERTIFICAZIONE  
EDITORIALE  
SPECIALIZZATA E TECNICA

Il numero di CSST  
determina l'Autonomia di Azioni Editoriali di Credibilità

Testata volontariamente sottoposta a certificazione di tiratura e diffusione  
in conformità al Regolamento C.S.S.T. Certificazione Stampa  
Specializzata e Tecnica

Per il periodo 1.1.2009/31.12.2009  
Tiratura media n. 15.083 copie  
Diffusione media n. 14.829 copie

Poste Italiane Spa - Sped. in a.p. - D.L. 353/2003  
(conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, - LO/MI  
Autorizzazione Tribunale di Milano n. 693 del 8/11/99  
Pubblicità non eccedente del 45%

Turismo d'Italia - Anno X - nuova serie - N. 102 marzo 2010  
Tutto ciò che viene pubblicato su "Turismo d'Italia" riflette  
unicamente il pensiero degli autori.

Il materiale pubblicato non viene restituito.

Impaginazione: Grafotitoli

Stampa e confezione/Printing A.G. Bellavite - Missaglia (LC)  
Questa rivista è stata stampata secondo la filosofia GreenPrinting  
volta alla salvaguardia dell'ambiente attraverso l'uso di materiali  
(lastre, carta, inchiostri e imballi) a basso impatto ambientale,  
oltre all'utilizzo di energia rinnovabile e automezzi a metano.

carta priva di cloro elementare

BE-MA EDITRICE

[www.bema.it](http://www.bema.it)

Via Teocrito, 47 - 20128 Milano  
Tel. 02.25.20.71 • Fax 0227.000.692  
e-mail: segreteria@bema.it

Produzione Tecnica: Margherita Sola  
margherita.sola@bema.it

Area Marketing  
e Vendita pubblicità: Matteo De Bartolomeis  
matteo.debartolomeis@bema.it

Customer Care: Loredana Lanfredi  
Soggetti pubblicitari: Liliانا Feneri

Associata a: A.N.E.S.  
Associazione Nazionale Editoria Specializzata

© BE-MA editrice - Milano  
Tutti i diritti sono riservati - E' vietata la riproduzione anche parziale  
senza autorizzazione dell'Editore.

Direttore responsabile: Gisella Baserga Bertini Malgarini

Informativa Privacy ai sensi del D.lgs 196/03 per il trattamento dei dati.  
La informiamo che, le finalità del trattamento dei dati relativi ai destinatari del presente  
periodico consistono nell'assicurare l'aggiornamento dell'informazione tecnica a soggetti  
identificati per la loro attività professionale mediante l'invio della presente rivista o di  
altre dello stesso editore riguardanti la medesima sfera di attività. In qualsiasi momento,  
Lei potrà chiedere al Titolare del Trattamento dei dati personali, BE-MA editrice Srl con  
sede in Milano, via Teocrito n.50, la consultazione, la modifica, il blocco o la cancellazione  
dei Suoi dati secondo quanto previsto dall'art.7 della stessa normativa, scrivendo  
a segreteria@bema.it

BE-MA EDITRICE  
fondata nel 1975 da

Emanuele, Gaetano e Gisella Bertini Malgarini



Catherine Zeta-Jones nel film  
"Sapori e dissapori"

Turismo d'Italia  
n. 104 • Giugno 2010

ORGANO UFFICIALE FEDERALBERGHI



## SOMMARIO

<b>Editoriale</b> di Bernabò Bocca	Giugno parte con l'handicap	3
<b>Marketing delle Regioni</b> di Simona Parini	Umbria, verde e attiva	12
<b>Marketing del territorio</b> di Andrea Barbieri Carones	Milano vicino all'Europa	16
<b>Gestione</b> di Federico Belloni	Gestire efficacemente reclami e lamentele	22
<b>Mercato</b> di Vittoria Baleri	Rallenta il "fattore immobiliare"	28
<b>Attualità</b> di Antonia Zanardini	Expedia elegge i migliori hotel del mondo	32
<b>Tendenze</b> di Davide Mura	I single in vacanza	36
<b>Tendenze</b> di Antonia Zanardini	Le nuove frontiere del benessere	38
<b>Attualità</b> di Andrea Barbieri Carones	Skal premia l'ecoturismo	44
<b>Lavoro</b>	I lavoratori nel turismo	46
<b>Notizie</b>		5
<b>Albergo oggi</b>	Speciale ristorante	50
<b>Albergo oggi</b>	Speciale cucina	60
<b>Prodotti e servizi</b>		66
<b>Aziende e Strategie</b>		70
<b>Dal mercato</b>		74
<b>Aziende</b>		78