

## L'AZIENDA PROPONENTE



stone incoming & congressi s.r.l.

### LA STORIA

L'esperienza ormai decennale dell'azienda proponente si articola lungo un percorso che registra una costante evoluzione, in termini di competenze e know how, che comincia nel 1996 ed arriva ai giorni nostri.

Animati da una comune volontà di fare impresa partendo dalla valorizzazione del territorio, un gruppo di giovani materani si sono organizzati in cooperativa, al fine di promuovere il fenomeno turistico in due regioni, la Puglia e la Basilicata, dalle notevoli potenzialità, molte delle quali ancora inesprese, ma con innegabili e notevoli margini di miglioramento.

La Cooperativa Turistica "Lucania Sassi" era composta da quattro membri, tutti guide ed operatori del turismo. Il suo obiettivo era quello di organizzare visite guidate e viaggi di gruppo in Basilicata e Puglia. Fin dai primi tempi i promotori della Cooperativa Turistica, cogliendo il valore delle partnership, hanno attivato delle collaborazioni con altre realtà operanti nel settore del turismo, fra cui agenzie di viaggio per conto delle quali organizzavano e promuovevano pacchetti di turismo "incoming".

Si va così connotando la natura specifica dell'azienda proponente, che partendo dalla selezione fatta personalmente in relazione agli itinerari da proporre, si attesta oggi come l'unica agenzia viaggi specializzata nell'accoglienza del turista sul territorio locale, il così detto turismo "incoming", "in ingresso".

Nel 1999 la Cooperativa si trasforma in filiale incoming di una agenzia viaggi locale, di cui gestisce i pacchetti turistici in Basilicata e Puglia.

Il team dell'agenzia è in costante crescita, come pure le attività da essa svolte, sempre orientate alla valorizzazione del territorio, rivolgendosi però a target via via più definiti.

Nel 2001 nasce l'agenzia viaggi denominata "Lionetti Incoming", assume due unità, e comincia a specializzarsi nell'organizzazione di convegni.

Nel 2002 la società, in continua evoluzione, assume la sua connotazione definitiva e una nuova ragione sociale: SIC Srl (Stone Incoming & Congressi) e contestualmente partecipa all'ATI che vince l'assegnazione della gestione del Circuito Urbano delle Chiese Rupestri da parte del Comune di Matera. L'Ati dà vita a SUN S.p.A. (Sassi Urban Network), di cui

SIC Srl detiene il 26% delle azioni. Per conto di SUN l'agenzia SIC Srl gestisce per due anni, fino al dicembre 2003, i servizi di biglietteria, visite guidate e custodia delle chiese. SIC Srl è l'unica agenzia viaggi materana specializzata esclusivamente nell'Incoming. L'agenzia SIC Srl organizza per i turisti interessati a visitare la Puglia e la Basilicata, visite guidate e viaggi di gruppo, ed è ormai da anni attiva nel settore del turismo congressuale. L'agenzia SIC Srl ha inoltre orientato le sue strategie verso gli strumenti di promozione più innovativi, dotandosi fin dal 2001 di un sito internet ([www.stoneincoming.it](http://www.stoneincoming.it)) e puntando ora alla diversificazione orizzontale degli investimenti, come dimostra l'apertura del KARMA ristorante cocktail bar, un ricercato punto di incontro. Per le caratteristiche specifiche della sua organizzazione e del suo personale, l'agenzia SIC Srl ha poi ottenuto diverse certificazioni a carattere nazionale (IAT; E.C.M., ecc.).

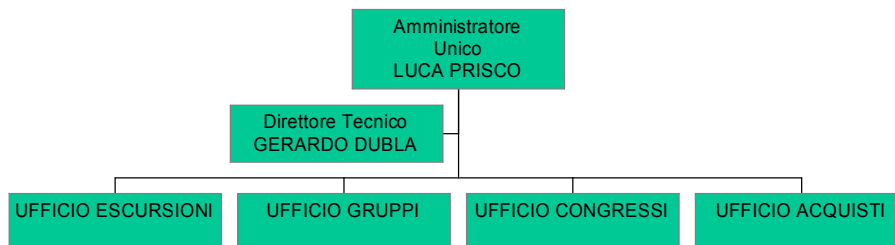
## **LA MISSION**

Fare impresa partendo dal territorio e mettere a valore competenze e professionalità per creare economia locale.

## **IL MANAGEMENT**

SIC Srl è gestita da Luca Prisco, Amministratore Unico, e Gerardo Dubla, Direttore Tecnico, soci rispettivamente al 51% e 49%. Entrambi fanno parte della compagine sociale che fin dal 1996 ha promosso e organizzato le attività e studiato le strategie che hanno portato alla definizione e al raggiungimento degli obiettivi di crescita dell'agenzia. Esperienze di viaggio, studi compiuti all'estero, tutti orientati alla crescita professionale nel campo della promozione turistica del territorio, hanno consentito al Management della SIC Srl di cogliere importanti opportunità di crescita e, spesso, di farsi essi stessi promotori di innovative iniziative di sviluppo sociale e, di rimando, del territorio.

## L'ORGANIGRAMMA



## IL PERSONALE



L'agenzia SIC Srl dispone di personale altamente qualificato nel settore dell'accoglienza turistica. Il personale è selezionato secondo rigidi criteri di valutazione. Requisito indispensabile, e pertanto in possesso di ogni operatore selezionato da SIC Srl, è la conoscenza di

almeno due lingue. Le lingue straniere garantite dall'agenzia SIC Srl, in merito alle guide che accompagnano i turisti, sono Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco e Giapponese. L'ufficio di accoglienza è organizzato come da organigramma riportato, e ciascuno dei componenti del personale esercita regolarmente anche l'attività di guida turistica autorizzata.

L'Agenzia SIC Srl ha attivato una rete di contatti con guide turistiche autorizzate, che prestano servizio stagionalmente per l'agenzia, nei periodi in cui il flusso turistico cresce sensibilmente (primavera, estate, autunno).

Una menzione a parte merita il *periodo di gestione del Circuito delle Chiese Rupestri SUN (2002/2003)*. L'agenzia SIC SRL titolare del 26% del pacchetto azionario della società, nel periodo indicato aveva ottenuto una commissione da SUN per la gestione del servizio di Biglietteria, di custodia, di info e accoglienza e di gestione delle visite guidate. Per ottemperare agli obblighi contrattuali citati, SIC Srl ha assunto, a tempo indeterminato, il personale atto a consentire il regolare svolgimento delle funzioni assegnatele, vedendo crescere il suo organico fino a circa 20 elementi.

## LE ESPERIENZE MATURATE

L'agenzia SIC Srl ha sviluppato, nel corso degli anni, canali di attività distinti ma correlati, atti ciascuno a garantire lo sviluppo costante del "prodotto turismo", partendo dalle opportunità offerte dal territorio, valorizzate grazie all'erogazione di servizi studiati e realizzati con competenza, innovazione e attenzione al cliente.

- **Gestione Circuito S.U.N. (Sassi Urban Network)**      **SIC Srl** è l'unica agenzia Materana ad aver maturato **esperienza nella gestione privata temporanea di un sistema di beni culturali**. Dal 2002 al dicembre 2003 l'agenzia **SIC SRL** ha infatti **erogato regolarmente i servizi di Biglietteria, Custodia, Info e Accoglienza, Visite Guidate per il Circuito Urbano delle Chiese Rupestri**, rappresentate nello specifico dalle Chiese denominate "Santa Barbara", Convicinio di Sant'Antonio", "Santa Maria degli Armeni", "Santa Lucia alle Malve", "Madonna de Idris/S. Giovanni in Monterrone", "S.Pietro Barisano". La regolarità e l'alta qualità dei servizi offerti da SIC Srl è stata avallata e garantita dalla pluriennale esperienza nella gestione dei servizi turistici nella città di Matera e, in generale, nella selezione e vendita di pacchetti turistici di "incoming" per Basilicata e Puglia. I risultati ottenuti parlando di un **grande successo** in termini di **visitatori** (ben **85.963** Biglietti venduti nel **2002**, con un notevole incremento per l'anno **2003**, che ha portato il numero di biglietti venduti a **92.970**), oltre che di un importante **impatto occupazionale**. SIC Srl ha infatti assunto a tempo indeterminato **7** agenti di custodia, **4** operatori per la gestione dei punti di Informazione ed Accoglienza, **4** guide turistiche regolarmente abilitate all'esercizio della professione.
- **Info e Accoglienza** : L'attenzione rivolta all'utente è al primo posto per gli operatori dell'agenzia SIC Srl. L'esperienza pluriennale nel settore ha confermato la prima intuizione vincente di SIC Srl: portare l'informazione dal turista, direttamente nei luoghi di interesse, al fine di fornire anche agli utenti meno organizzati la possibilità di avere informazioni e guide qualificate direttamente sul posto. A questo proposito SIC Srl gestisce ben due "info-point", collocati in posizioni strategiche e facilmente raggiungibili dai turisti, il primo sito in via Lucana, nei pressi del parcheggio comunale per turisti, il secondo sito in via Casalnuovo, in prossimità di

uno degli ingressi principali ai Rioni Sassi (Sasso Caveoso). I turisti che si rivolgono agli "info-point" possono contare su un'accoglienza qualificata e plurilingue, sulla fornitura di materiale informativo, cartine della città e del centro storico, redatte in più lingue, e proposta di visita guidata e percorso culturale ed eno-gastronomico.

- **Visite Guidate:** rappresentano il vero fiore all'occhiello della SIC Srl, nate dallo studio del territorio e dall'analisi delle esigenze dei diversi tipi di visitatori che scelgono il sud Italia quale meta delle loro vacanze. SIC Srl ha sviluppato diverse proposte, tutte accolte con interesse, di durate ed itinerari differenti:
  - **Siti Unesco:** Un particolare "fil-rouge" unisce Basilicata e Puglia, ed è rappresentato dai **tre siti che l'Unesco ha iscritto nel Patrimonio Mondiale**, di cui garantisce la tutela a beneficio dell'umanità. Insieme ai **Sassi di Matera**, anche i **Trulli** di Alberobello ed il federiciano **Castel del Monte** figurano nella lista UNESCO. Di recente le tre città che gestiscono i beni Unesco di Basilicata e Puglia, ovvero Matera, Alberobello ed Andria, hanno sottoscritto un accordo per la promozione congiunta dei siti, che ascrive ai singoli Comuni la gestione della parte burocratica, ed individua in **SIC Srl**, che collabora in piena sintonia con l'Assessorato al Turismo del comune di Matera, **l'agenzia promotrice dei pacchetti turistici per i siti UNESCO**.
  - **Itinerario Storico, Culturale e Folcloristico di Basilicata:** questo prodotto turistico si rivolge a quanti scelgono di visitare le città d'arte, considerate "minori" solo perché fuori dai grandi circuiti turistici, ma proprio per questo custodi di un nuovo fascino, che si svela giorno per giorno ai turisti che sanno apprezzare "il nuovo nell'antico"! l'itinerario, che dura sette giorni, si articola in diverse tappe, e prevede visite guidate, pernottamento e menù tipico per ciascun sito visitato: Venosa ed i Castelli Federiciani, Dolomiti Lucane, Montescaglioso e la sua Abbazia Benedettina, Tricarico e gli antichi quartieri arabi, Matera, i rioni Sassi ed il Parco delle Chiese Rupestri, i siti della Magna Grecia (Metaponto e Policoro), Maratea.
  - **Itinerario Storico, Culturale e Folcloristico di Puglia:** Terra di mare e scrigno di bellezze storiche e paesaggistiche nell'entroterra, la Puglia viene illustrata ai turisti secondo gli itinerari che SIC Srl ha studiato per esaltarne

cultura e storia. Il tour consente, in sette giorni, di visitare l'intera Regione, concentrando l'interesse dei turisti sui siti di maggiore interesse e appeal! Da San Giovanni Rotondo, al Gargano, a Trani, fino ai Trulli di Alberobello e la visita alle Grotte di Castellana, Bari e la Basilica di S. Nicola. La magia del Salento viene illustrata da Lecce ed Otranto, fino a Gallipoli e la Grotta della Zinzulusa, per finire con Taranto, Martina Franca, Locorotondo, Altamura e Castel del Monte. L'itinerario arricchisce il suo interesse per l'abbinamento "visita-culturale" ad una sorta di "itinerario gastronomico", che prevede la degustazione di prodotti tipici dei luoghi visitati.

- **Week-end in Basilicata:** l'itinerario è studiato per i visitatori italiani, che scelgano di trascorrere un fine settimana in una delle regioni più "vere ed incontaminate" d'Italia, ma anche per i turisti stranieri, che nel loro tour italiano abbiano previsto una breve tappa nella regione Lucana. I siti visitati sono Venosa, Matera, le Dolomiti Lucane, Tricarico e Montescaglioso. Anche in questo caso, l'itinerario ha una connotazione gastronomica, che ne arricchisce l'appeal agli occhi dei turisti amanti della buona cucina italiana e "rurale". (in allegato il catalogo dell'agenzia)
- **Visita ai Sassi di Matera:** la città più antica del mondo è sapientemente proposta ed illustrata ai turisti che ne hanno fatto meta del loro viaggio (in allegato cartina della città).
- **Congressi:** In un'ottica di valorizzazione della città di Matera e delle sedi storiche presenti, SIC Srl ha maturato la decisione di investire nella "differenziazione verticale", puntando ad un target specifico e specializzato, che porta con se esigenze molto articolate, ma anche notevoli possibilità di creare economia e ricchezza nel territorio: il così detto "Turismo Congressuale". L'agenzia SIC Srl si è infatti specializzata nella Progettazione e organizzazione dei Congressi, e nei servizi ad essa correlati:
  - Segreteria Generale; Transfer; Ufficio Stampa; Programma Sociale; Programma Accompagnatori; Servizi di grafica e Tipografia; Servizi Tecnici Congressuali; Prenotazioni Alberghiere; Biglietteria Aerea e Ferroviaria; Hostess, Interpreti e guide turistiche; Gestione Completa delle Pratiche E.C.M. ( in allegato catalogo "Eventi e Congressi" ).

*Alcuni dei maggiori Congressi e Convegni realizzati da SIC SRL nella città di Matera:*

Congresso Nazionale delle Guide Turistiche autorizzate; Congresso A.T.I. – Associazione Termotecnica Italiana; Congresso F.I.M.P – Federazione Italiana Medici Pediatri; Convegno Interreg – Sessione Plenaria- Ufficio Sassi del comune di Matera; Convegno Siemens; Convegno A.S.I – Agenzia Spaziale Italiana. “12th International Workshop on Laser Ranging”; Convegno “La riqualificazione dello spazio Pubblico; architetti a confronto sui progetti e la gestione della scena urbana”; Convegno “Slow Food”; Congresso Monotematico Multidisciplinare sugli Angiomi Promosso dalla Cattedra di dermatologia Pediatrica dell’Università di Bari; I° Convegno sul “Virus da Epatite C”; I° Corso sulla traumatologia della Spalla.

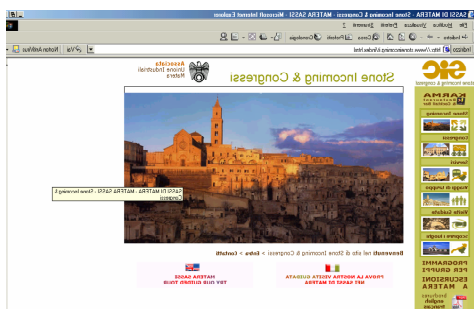
## **IL VALORE DELLE PARTNERSHIP:**

La valorizzazione e promozione del territorio restano al primo posto fra gli obiettivi della SIC Srl, che studia strategie di sviluppo e strumenti specifici per il raggiungimento di tali obiettivi. L’azienda ha già ottenuto una serie di conferme relative a partnership con operatori quali CLUB MEDITERRANEE, A.R.T.E. Vacanze, Grassani e Garofano, Heraclea Travel, CIT Holding, etc, che manifestano la loro soddisfazione per i servizi ottenuti da SIC Srl e confermano anche per il 2005 la volontà fattiva di collaborare con SIC Srl.

Il valore delle partnership è altamente considerato da SIC Srl, che le valuta quali grandi ricchezze da coltivare, anche a livello locale. Il connubio con l’Assessorato al Turismo del Comune di Matera, per la gestione della promozione congiunta dei siti UNESCO di Matera, Alberobello e Andria ne è la dimostrazione. (in allegato copie degli accordi commerciali 2005)

## **STRUMENTI DI COMUNICAZIONE:**

**Sito:** orientata alle novità ed al corretto uso degli strumenti tecnologici ed informatici,



l’agenzia SIC Srl si è dotata fin dal **2001** di un sito internet. Pienamente consapevoli dell’importanza di un **costante aggiornamento** della risorsa web, gli operatori della SIC Srl provvedono settimanalmente a comunicare le novità (eventi, offerte, etc) attraverso le pagine del sito, che diventa così un reale strumento di interazione diretta con gli utenti ed i potenziali “turisti”. Il sito si articola in sezioni distinte,

che illustrano tutte le attività svolte dalla SIC Srl, ed offre una serie di **servizi on line**, quali richiesta di informazioni e prenotazioni on line. SIC Srl ha inoltre attivato un sistema di promozione del sito direttamente sulla rete, grazie ad una efficace campagna di **Web-Marketing**, che consiste nel promuovere il sito direttamente sulla rete, proponendo il web agli abituali navigatori, che sanno utilizzare in maniera consapevole le risorse di ricerca offerte dalla rete. Per far questo SIC Srl ha registrato il suo sito nei principali motori di ricerca, banner su portali verticali dedicati al turismo, ha attivato servizi promozionali, che hanno consentito al numero di contatti registrati dal sito, di crescere considerevolmente, come dimostrato dalle statistiche di accesso che sono state attivate sul sito [www.stoneincoming.it](http://www.stoneincoming.it)

**Stampati:** SIC Srl pubblica annualmente nuove brochure informative, in cui illustra le sue attività, i pacchetti turistici che propone per le varie stagioni turistiche, oltre a cartine della città, che distribuisce gratuitamente ai turisti che si rivolgono agli Info-Point. Gli stampati sono tutti realizzati in italiano, inglese e francese, al fine di raggiungere in maniera agevole i destinatari di questi messaggi informativi. SIC Srl pubblica anche del materiale stampa che utilizza per pubblicizzare i suoi servizi direttamente alle agenzie con cui vanta relazioni pluriennali, ed alle quali vende i suoi pacchetti turistici di Incoming nella città di Matera, ed in Puglia e Basilicata più in generale.

**IAT - Info Point:** L'agenzia SIC Srl ha attivato due punti di informazioni per i turisti, che sono strategicamente collocati in prossimità degli accessi principali ai rioni Sassi. Il personale addetto ai punti informativi è opportunamente skillato, conosce infatti più lingue straniere, è dotato di materiale informativo (cartine, depliant di strutture ricettive, programmi culturali) utili ad offrire un servizio completo al turista. SIC Srl attiva altri "Info-Point", sempre in luoghi altrettanto strategici, nel caso di specifiche necessità, dettate da progetti di particolare impatto o da volontà specifiche di pubblicizzazione di eventi.



**Fiere:** il luogo per eccellenza in cui domanda ed offerta turistica si incontrano. Borse del turismo o fiere dedicate al settore in Italia e all'estero sono un veicolo indispensabile per promuovere il territorio e, di conseguenza, le agenzie che lo esaltano e lo rappresentano. È per questo che SIC SRL, in piena collaborazione con l'Azienda di Promozione Turistica di Basilicata (APT) è sempre presente negli eventi fieristici del turismo, quali la Bit di Milano, BTC di Firenze; Fiera delle Cento Città d'Arte di Ferrara; Borsa Mediterranea del Turismo di Napoli; ExpoLevante di Bari, etc...

## **GLI ELEMENTI DISTINTIVI**

Matera conta diverse agenzie viaggi, SIC Srl è però l'unica specializzata esclusivamente nel turismo "incomìng", cioè nel turismo "in entrata", che ha esigenze manifeste e note a quanti vantano una pluriennale e comprovata attività nel settore. SIC Srl ha inoltre intrapreso la via dell'organizzazione convegnoistica, ottenendo anche in questo settore grandi risultati.

L'impegno e il valore dell'opera di un'azienda sono oggettivamente comprovati da riconoscimenti quali quelli che SIC Srl è riuscita ad ottenere, che sono lo **IAT per il turismo (2004)**, e l'**E. C. M. per l'organizzazione dei convegni (2002)**.

Vediamoli nel dettaglio:

### **IAT - Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica**

La Legge Regionale n. 34/96, relativa al nuovo ordinamento turistico regionale della Basilicata, consente alle Aziende di Promozione Turistica, in accordo con la Giunta Regionale, di istituire nei comuni della regione propri uffici di accoglienza turistica ed informazione, denominati appunto IAT. Questi uffici di informazione possono anche essere promossi, gestiti e finanziati in collaborazione con gli operatori turistici del luogo, sentito il parere del comune territorialmente interessato, valutati sulla base di prerequisiti quali l' idoneità dei locali, delle attrezzature e del personale.

## E.C.M. Educazione Continua in Medicina



Il progetto ECM è stato istituito in fase sperimentale nel 2001 dal ministero della Salute, ed al termine della fase sperimentale (31.12.01) si è dato l'avvio a questa certificazione di eventi formativi dedicati agli operatori nel settore della sanità.

SIC Srl è un provider autorizzato dal Ministero competente per l'organizzazione di convegni medici inseriti nel progetto E.C.M.

Citiamo dal sito del Ministero della Salute:

*"La Commissione nazionale per la formazione continua ha individuato, ai sensi dell'art.16-ter, comma 2, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n.502 e successive modificazioni, i temi prioritari di E.C.M ( obiettivi formativi d'interesse nazionale ). Partecipare ai programmi di E.M.C. è un dovere degli operatori della Sanità, richiamato anche dal Codice Deontologico , ma è anche – naturalmente – un diritto dei cittadini, che giustamente richiedono operatori attenti, aggiornati e sensibili. Ciò è oggi particolarmente importante ove si pensi che il cittadino è sempre più informato sulle possibilità della medicina di rispondere, oltre che a domande di cura, a domande più complessive di salute."*



**Diversificazione:** sempre attento ai segnali del mercato e alle opportunità offerte dal contesto in cui opera, il Management di SIC Srl ha deciso per un investimento che si differenzia, ma solo all'apparenza, rispetto al "core business" dell'agenzia. SIC Srl ha infatti curato l'apertura del **KARMA**, ristorante tipico di giorno, fornito di una ricca cantina, e "trandy e glam" Cocktail Bar di notte. Il KARMA rappresenta un valore aggiunto rispetto all'offerta che SIC Srl propone ai suoi ospiti, ed è innovativo anche nel concept, rispetto all'offerta di "locali tipici" già presenti nella città di Matera. SIC Srl ha assunto, per la conduzione del KARMA, sette unità, suddivise fra cucina, bar e servizio ai tavoli, con l'aggiunta di un direttore-supervisore.