

Il parco divertimenti Picco Park

Scenario

**– Concorso per la selezione di n.1 Dirigente ai Servizi Culturali –
COMUNE DI MILANO**

Il parco divertimenti Picco Park

Istruzioni per il gruppo di partecipanti

Siete Responsabili del parco divertimenti “Picco Park”. Siete stati convocati dal Responsabile del Coordinamento Nazionale dei parchi tematici Hype Experience (di cui il parco divertimenti “Picco Park” fa parte), che vi richiede di prendere dei provvedimenti per affrontare il problema di calo delle prenotazioni che si sta verificando per la prossima stagione estive (siamo in aprile).

Il parco divertimenti contempla 300 alloggi dotati di servizi, televisione, aria condizionata, telefono con linea diretta, suddivisi come segue:

- 100 da quattro posti
- 70 da tre posti
- 45 da due posti

per un totale di 700 posti.

Dal confronto degli ultimi tre anni è emerso un significativo calo delle prenotazioni come si può notare dalla seguente tabella:

Prenotazioni stagionali	Aprile di 2 anni fa	Aprile dello scorso anno	Aprile 20XX
Alloggi da 4 posti	85%	82%	68%
Alloggi da 3 posti	82%	83%	61%
Alloggi da 2 posti	68%	71%	47%

Il mercato di Hype Experience e di altri parchi a tema è in crescita. Le prenotazioni per altri parchi della stessa zona segnalano un trend positivo del 5% rispetto all'anno precedente, anche tra i concorrenti.

I problemi evidenziati sono diversi, ma tra tutti hanno ora la massima priorità quelli legati alla qualità del servizio al cliente.

I vostri collaboratori diretti sono 5:

- Responsabile Servizi Generali (pulizia, manutenzione, trasporti)
È responsabile dei servizi di assistenza del parco divertimenti, quali pulizia, trasporti, infermeria, giardinaggio, etc.
- Responsabile Servizio Ristorazione
È responsabile delle attività di ristorazione del parco
- Responsabile Attività e Attrazioni
È responsabile dell'organizzazione di attività in corso/nuove e gestisce il personale impiegato in manutenzione e sicurezza delle attrazioni.
- Responsabile Animazione e Mini Club
È responsabile dell'organizzazione e realizzazione delle attività ricreative e gestisce il personale impiegato in queste attività
- Responsabile Alloggi e Servizi annessi
È responsabile delle prenotazioni degli alloggi del parco e della gestione dei servizi (lavanderia, pulizia delle camere e servizio reception).

A fronte della futura quotazione in borsa delle Società, inoltre, tutte le Funzioni Strategiche sono chiamate alla ricerca di maggiore efficienza, al fine di aumentare i margini.

Spese eccezionali, revisioni a contratti e offerte ai clienti (comprese le promozioni), sono sconsigliate e verranno concesse solo a fronte di evidenti garanzie di successo.

Obiettivo della riunione

Durante i prossimi 25', preparatevi alla riunione, il cui obiettivo sarà quello di effettuare congiuntamente una diagnosi del problema e di assumere una decisione riguardo alla sua soluzione (la decisione dovrà tenere conto delle variabili economiche e delle conseguenze a breve e medio termine).

La riunione durerà 50' minuti.

Il gruppo Hype Experience

Hype Experience, nato nel 1978, è l'azienda di intrattenimento per famiglie tra le più in crescita e conosciute in Europa. Vanta in sé parchi divertimenti e attrazioni turistiche in svariati paesi.

La mission di Hype Experience è: “Fare di una esperienza un sogno: vogliamo realizzare i sogni dei nostri clienti offrendo esperienze indimenticabili negli angoli più belli del mondo.”

Le particolari strutture e attrazioni, ubicate negli angoli più belli d'Europa, i servizi complementari (spettacoli, animazione, ecc.), e gli alloggi a tema, sono tra gli elementi che hanno permesso la crescita del gruppo.

È in cantiere la realizzazione di continue campagne pubblicitarie istituzionali e di prodotto dirette sia al cliente finale, attraverso i principali mezzi, stampa, TV, affissione.

Da alcuni mesi è attiva la nuova campagna promozionale per il parco divertimenti “Picco Park” che pubblicizza il pacchetto “Salta Fila”. Si tratta di messaggi promozionali mandati in onda su televisioni e radio nazionali. Il pacchetto “Salta Fila” è stato proposto, per chi prenota almeno 45 giorni prima della data di soggiorno al parco, allo stesso prezzo di ingresso. Lo sforzo promozionale del Gruppo è stato intenso e mirato. Ma le prenotazioni non sono in linea con le attese. È auspicabile che anche il personale del parco divertimenti stesso si dia da fare attraverso azioni promozionali che possono essere realizzate a livello locale.

Informazioni generali

Il parco divertimenti “Picco Park” si trova in Sardegna. È stato acquisito da Hype Experience cinque anni fa. Il parco è aperto nei mesi che vanno da Aprile a Ottobre.

I collegamenti con l'aeroporto sono garantiti da un servizio navetta, che consente ai clienti di arrivare a destinazione in 20 minuti circa.

Una grande area verde circonda il complesso. È stata attrezzata con sentieri di facile percorrenza per la navetta e i visitatori che preferiscono parcheggiare all'interno del parco.

Il parco divertimenti è fornito di un anfiteatro per gli spettacoli, un'area per il tiro con l'arco, un piccolo acquario, piste di go-kart e le sue famosissime attrazioni, tra le quali giochi d'acqua, montagne russe adrenaliniche per i più audaci ma anche per ragazzi e per i più piccoli, la casa dell'orrore e la ruota panoramica per ammirare tutta la zona circostante. Nel complesso sono ubicati anche gli alloggi: tra i servizi offerti si annoverano le lavatrici, l'asciuga biancheria, i ferri da stiro e uno stabile complementare per l'utilizzo della palestra; tra i servizi a pagamento troviamo il negozio di souvenir del parco e il fotografo.

Al parco è presente un servizio medico ambulatoriale gratuito con orari stabiliti.

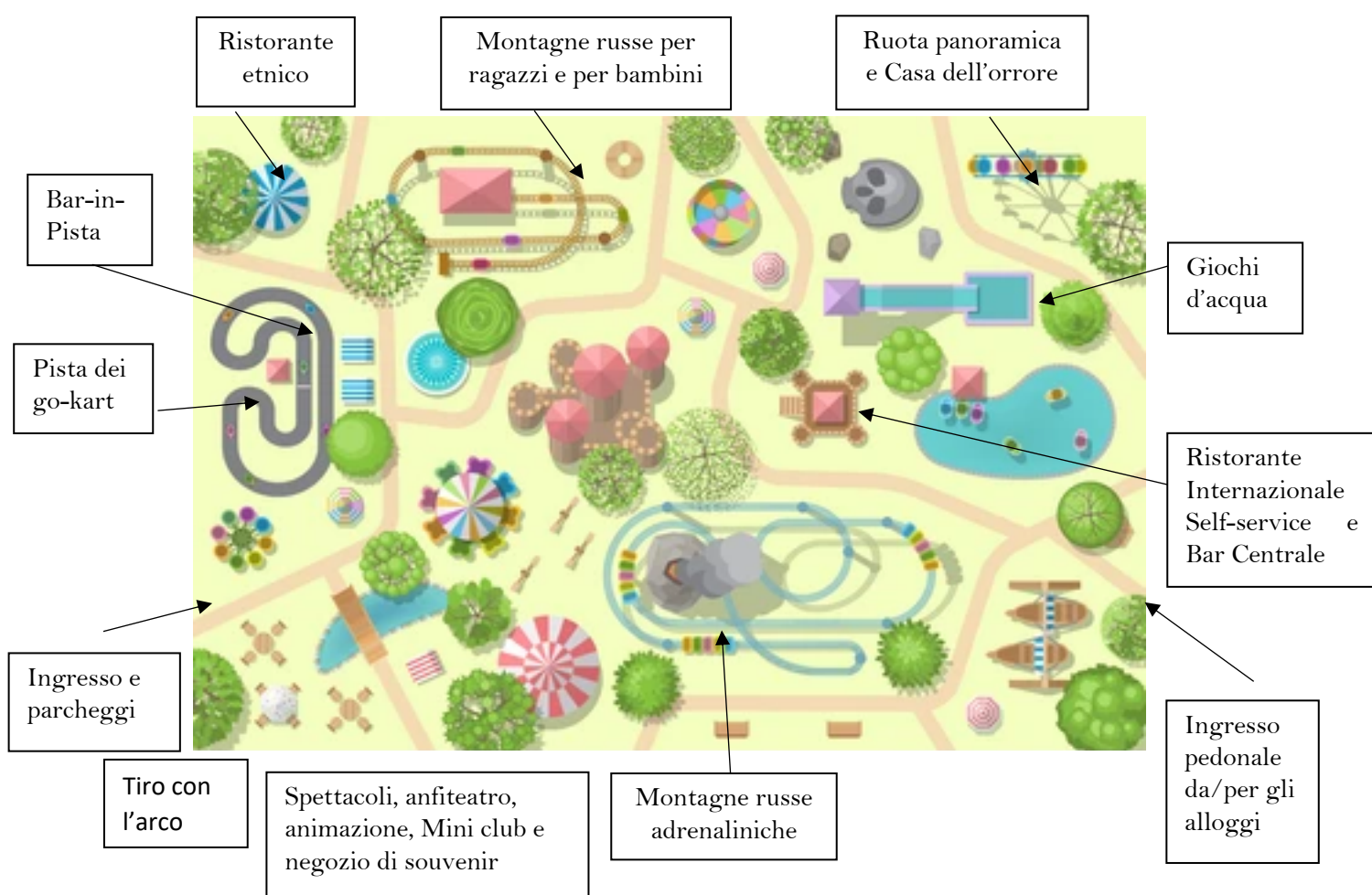
Per quanto riguarda la ristorazione sono a disposizione dei clienti un self-service e due ristoranti, uno internazionale ed uno adibito, da due anni, ad etnico. I bar sono due, disposti uno accanto alla pista di go-kart ed uno nello stabile principale.

Il parco divertimenti è noto per la varietà di attrazioni che offre:

- Spettacoli e animazione in anfiteatro
- Tiro con l'arco e go-kart
- Mini-club con danza, balli di gruppo, latinoamericano e rock'n'roll
- Giostre avventurose e attrazioni per tutte le età

Dai risultati sull'indagine di soddisfazione dei clienti degli ultimi due anni sono emerse numerose lamentele relative alle attività tiro con l'arco e go-kart che si svolgono nel parco. Gran parte della clientela lamenta il fatto che queste attività sottraggano spazio prezioso al resto delle attrazioni. I clienti lamentano il fatto che da quando sono state introdotte tali attività è difficoltoso raggiungere comodamente le attrazioni e fare file senza disperdersi nel parco.

L'animazione è presente costantemente al servizio della clientela, dedicata ad intrattenere i clienti sia durante il giorno che durante la prima serata con spettacoli serali che confluiscono, dopo una certa ora della sera, nell'area degli alloggi. Nell'ultima stagione molte iniziative sono state di minor successo probabilmente a causa di animatori poco motivati e poco disposti ad occuparsi di più compiti quando necessario.



La clientela

La maggior parte dei clienti è costituito da famiglie con un reddito medio-alto di provenienza del Centro e del Sud Italia. Nei periodi di giugno e settembre si registra un maggior afflusso di clienti stranieri nordeuropei.

Di seguito viene riportata la tabella con la suddivisione per fasce di età e per genere.

Età	Totale	Maschi	Femmine
0-12	19%	12%	7%
13-18	7%	4%	3%
19-25	6,5%	1,5%	5%
26-35	23%	11%	12%
36-45	40%	20%	20%
46-60	2%	1,5%	0,5%
60+	0,5%	0,25%	0,25%
	100%	51,25%	48,75%

La percentuale di maschi e femmine è quasi equivalente, soprattutto nelle fasce di età tra i 26 e i 45 anni. I clienti di questa fascia di età tendono, infatti, ad essere di fatto delle famiglie. Sebbene in modo minore, sono presenti una piccola percentuale di coppie senza figli (circa il 6% della popolazione) e di singles (5%). Sono stati considerate single solamente le persone al di sopra dei 18 anni in visita senza la famiglia.

I clienti sono in prevalenza “ripetitivi”, anche se i dati relativi alle visite di quest’anno (aprile 2023) indicano un sensibile decremento dei clienti abituali.

Di seguito vengono riportati i risultati dell’ultima indagine di soddisfazione del cliente.

Si riporta per ogni attività, la media delle votazioni attribuite dai visitatori ai diversi servizi del parco divertimenti. Le risposte sono state date usando una scala da 1 a 10 punti.

I servizi che hanno ottenuto la votazione maggiore sono stati gli alloggi e alle attrazioni, mentre le votazioni minori sono state date alle attività relative a spettacoli, al Mini-club e ai ristoranti.

	Media
Attrazioni	7,5
Mini-club	5
Alloggi	7
Personale di servizio e animazione	6,5
Pulizia	6,5
Ristoranti	5
Assistenza sanitaria	6,5
Spettacoli	6,5
Attività relative all’animazione (spettacoli, tiro con l’arco, go-kart, ecc.)	4,5

Alla domanda aperta “Se dovesse definire con un aggettivo il parco divertimenti “Picco Park”, che aggettivo userebbe?” le risposte si possono ricondurre a 2 cluster:

- **Divertente:** sono ricondotte a questo cluster tutte quelle risposte che sottolineano la varietà legata alle attrazioni e la possibilità di avere disponibili strutture per fare esperienze diverse in qualunque momento della giornata (45% dei rispondenti).
- **Familiare:** sono ricondotte a questo cluster tutte quelle risposte che sottolineano la facilità nell’instaurare un ottimo rapporto con gli animatori e la possibilità di non occuparsi dei propri figli ma, se vogliono, di essere comunque vicino a loro in qualunque momento della giornata (12% dei rispondenti).

È presente infine un cluster, che raccoglie circa il 15% dei rispondenti, formato da aggettivi connotati in modo negativo. Il parco divertimenti è stato definito infantile (numero troppo elevato di bambini piccoli), riduttivo (troppa attenzione all’animazione e poca agli altri divertimenti) e scarsamente sicuro.

Come scala di riferimento si consideri che Greenway viene valutato dalla clientela come tematico, adrenalinico, originale ed onnicomprensivo (con ogni servizio immaginabile), e Bimbo Park viene identificato come spassoso, allegro, e ludico.

Allegati

Schede personale bar/cucine

Schede sintetiche del personale che opera nel Servizio Ristorazione.

Le valutazioni relative a qualità e produttività si riferiscono alla scorsa stagione.

Nome	Ruolo	Anni di servizio	Giorni di assenza	Qualità della prestazione	Produttività
W. Rossi	Chef Self-service	6	3	Eccellente	Eccellente
G. De Biasi	Secondo Chef Self-service	3	7	Buona	Eccellente
M. Kirk	Chef Ristorante Etnico	3	0	Discreta	Sufficiente
W. Wilke	Secondo Chef Ristorante Etnico	6	2	Buona	Buona
J. Silla	Chef Ristorante Internazionale	6	0	Buona	Buona
R. Priore	Secondo Chef Ristorante Internazionale	nuova assunzione	-----	-----	-----
N. Bianco	Resp. Bar Centrale	4	5	Eccellente	Non adeguata
P. Leoni	Resp. Bar-in-Pista	2	5	Discreta	Buona

Indagine soddisfazione Cliente sul Servizio Ristorazione

Relativamente ai questionari sulla soddisfazione dei clienti abbiamo rilevato i seguenti dati sul servizio ristorazione:

	Qualità	Rapidità	Pulizia	Cortesia	Media
Self-service	7,5	7,0	6,5	6,5	6,9
Rist. Etnico	2,5	2,0	3,5	3,0	2,5
Rist. Internazionale	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5
Bar Centrale	6,0	2,0	5,0	4,0	4,3
Bar-in-Pista	5,0	5,5	3,5	5,5	4,9
TOTALE	5,1	4,3	4,8	5,0	5,0

Lamentele della clientela

DA: Responsabile Coordinamento Nazionale

A: Responsabile Servizi Generali

OGGETTO: Lamentele della clientela

Come le avevo già accennato telefonicamente, sarebbe inutile allegarle tutte le lettere di lamentela giunte al Gruppo per quanto concerne l'area di sua responsabilità, pertanto, le riassumo brevemente quali sono stati i motivi di lamentela:

- Nel periodo di agosto i clienti hanno lamentato la presenza di insetti e piccoli animali negli alloggi. Non possiamo sapere se la causa sia l'inadempienza di chi si occupa delle pulizie o sia dovuta alla posizione degli alloggi, posizionati nelle vicinanze di un'ampia zona verde.
- Il servizio navetta da e per l'Aeroporto è stato gestito in modo poco professionale: ritardi, bus sporchi, autisti inesperti delle strade locali, ecc. Consiglio di cambiare la compagnia di cui ci siamo serviti la scorsa stagione.
- Nel periodo di agosto ci sono state delle lamentele relative alla pulizia dei bagni e delle zone comuni.

Le ricordo che tali segnalazioni non sono da intendersi come un rimprovero, ma come un prezioso suggerimento per il miglioramento continuo e la crescita del Nostro parco divertimenti!

Lamentele della clientela

DA: Responsabile Coordinamento Nazionale

A: Responsabile Servizio Ristorazione

OGGETTO: Raccolta lamentele clientela

Le espongo brevemente quali sono stati i fattori di maggior lamentela dei clienti riguardo i servizi di sua competenza:

- Ristorante Internazionale: i clienti lamentano l'imprecisione della sala nel gestire le prenotazioni, lasciando alcuni tavoli scoperti contemporaneamente a clienti in attesa. Inoltre, pare che i camerieri a volte facciano fatica a comprendere le lingue parlate dai nostri visitatori. Tutto ciò compromette l'efficienza del servizio, portando alla creazione di lunghe code nei momenti di maggiore affollamento. Le consiglio di assumere delle persone qualificate e con esperienza maggiore.
- Bar Centrale: in molti hanno apprezzato la rapidità del servizio, lamentandone, tuttavia, l'accuratezza...
- Ristorante Etnico: i clienti lamentano in particolare l'ubicazione del servizio che risulta scomoda da raggiungere in quanto situato ad un'estremità del parco. Tuttavia, i clienti riconoscono che il servizio offerto in termini di rapidità e qualità sia migliore rispetto a quello del Ristorante Internazionale.

Lamentele della clientela

Spett.le parco divertimenti "Picco Park"

le scrivo in merito al servizio di Mini Club offerto dal Vostro parco. Ho sempre trascorso piacevoli soggiorni presso "Picco Park". È il sesto anno consecutivo che visito con piacere le vostre attrazioni.

Ho sempre affidato i miei figli Davide, 11 anni, e Rocco, 8 anni, alle cure delle animatrici del Mini Club. Entrambi si sono sempre divertiti moltissimo e hanno sempre partecipato a tutti i giochi proposti. Tuttavia, l'anno scorso, non si sono divertiti perché Davide è passato alla fascia di età "Junior" mentre Rocco è rimasto nel gruppo "Mini".

Il fatto di potermi divertire sapendo che comunque i miei figli sono sotto la sorveglianza delle ragazze del Mini Club è sempre stato uno dei motivi che mi ha indotto a tornare da Voi.

Tuttavia, quest'anno, sono indeciso. C'è un parco della Greenway a pochi chilometri dal vostro che offre alcune attività e giochi per tutte le fasce di età ("Baby" "Mini" e "Junior").

Anche quest'anno vorrei tornare da voi, non si riescono ad organizzare alcune attività di questo tipo anche da voi?

Riccardo Danieli

Cliente

Lamentele della clientela

Spett. parco divertimenti “Picco Park”,

l'anno scorso ho trascorso con mia moglie una piacevole esperienza presso il vostro parco divertimenti. Ci siamo trovati molto bene, sia per la splendida locazione, sia per la cucina e le attrazioni. Cogliamo l'occasione per farvi i nostri complimenti per la cura del parco e dei giardini: offrono uno scenario veramente suggestivo per gli amanti della natura come noi.

L'unico motivo di lamentela che vorrei segnalare è l'eccessiva “gentilezza” che l'istruttore del tiro con l'arco, tale Marco, ha riservato nei confronti di mia moglie.

Ho ritenuto doveroso segnalare tale increscioso episodio anche perché, una coppia di amici che ha visitato il vostro parco, ha ricevuto lo stesso tipo di insistenti attenzioni. Le consiglierei di riservare maggiore attenzione ai comportamenti dei vostri dipendenti.

Distinti saluti,

Pino Riga

Spett. parco divertimenti “Picco Park”,

con mio marito e i nostri due figli abbiamo trascorso un weekend nel vostro parco.

Questa mia per dirle che siamo indignati per la scarsa sicurezza delle vostre attrazioni!

Non rinnoveremo il nostro soggiorno presso il vostro villaggio.

Distinti saluti

Silvia Colle

Spett. parco divertimenti “Picco Park”,

solo per segnalare che il servizio del vostro fotografo lascia molto a desiderare. È stato parecchio insistente. Siete sicuri di avere a cuore l'esperienza del cliente presso il vostro parco?

Giuseppino

Lamentele della clientela

Spett.le parco divertimenti "Picco Park"

Questa visita, breve ma molto desiderata, è stata l'occasione per me e i miei colleghi di lavoro di fare, per la prima volta, un'esperienza insieme degna di questo nome. Quando immaginavo il Parco pensavo sempre ad un luogo di divertimento, ma che di sera fosse in grado di essere più tranquillo. In parte è stato così: i cocktail del bar Centrale erano buonissimi e che dire del verde tutto intorno!

Purtroppo, però, le cose cambiavano una volta negli alloggi. Tutto o quasi tutto era a misura di famiglia. Avrei apprezzato vista la spesa non proprio ridotta, una maggior attenzione a gruppi senza figli, o avrei trovato più corretto che questi particolari venissero specificati maggiormente nella sezione della brochure dedicata a "eventi aziendali".

Saluti

Berto De Luca

Spett.le parco divertimenti "Picco Park"

Mi sono recato quest'anno per la prima volta presso il vostro parco divertimenti. So che voi del gruppo Hype Experience siete rinomati per la vostra attenzione alle attrazioni, ma non mi aspettavo che per questo trascuraste tutti gli altri aspetti. Sono stato attratto dal vostro villaggio turistico, perché mi permetteva di trascorrere un weekend in una località meravigliosa, ad un prezzo leggermente inferiore rispetto a quello dei vostri concorrenti (Greenway e Bimbo Park, per citarne solamente alcuni).

Con mia grande delusione, mi sono trovato a trascorrere un weekend infernale, mangiando in ristoranti e bar veramente scadenti. Mi è piaciuto moltissimo il verde del parco, tuttavia avrei preferito che fossero inclusi nei menu dei piatti tipici regionali o quantomeno freschi!

Saluti

Corrado Franceschelli

Lamentele della clientela

Spett.le parco divertimenti “Picco Park”

Ho molto apprezzato la cucina e la possibilità di passare un weekend attivo partecipando alle vostre attività di tiro con l'arco. Tuttavia, non ho potuto fare a meno di notare che si è investito poco sui divertimenti serali. Mi sarebbe piaciuto poter scegliere tra una gamma più ampia di spettacoli, per non ridurmi a passare il sabato sera in camera. Forse questo non è un problema per le famiglie, ma per me e la mia ragazza non è così. Non pretendo certo che tutti gli spettacoli siano la sera, ma per uno di qualità (che ne dice di uno spettacolo di Tango?), saremmo stati disposti a pagare volentieri un extra.

Distinti Saluti

Ken Miller

Il parco divertimenti Picco Park

Comunicato ANSA

**– Concorso per la selezione di n.1 Dirigente ai Servizi Culturali –
COMUNE DI MILANO**

Il parco divertimenti Picco Park

Comunicato ANSA

Nel bel mezzo della riunione per definire come lanciare la nuova stagione, ricevete il seguente comunicato ANSA, che avrà ampio risalto sia nella stampa, che nei notiziari televisivi. È prevedibile, inoltre, che tale notizia sarà seguita da alcuni servizi e interviste, a testimonianza dell'impatto di quanto segue.

“Paura al parco divertimenti Lautrec Park del gruppo Hype Experience, il più grande e famoso d'Europa: una giostra è crollata, ribaltandosi. Decine di bambini a bordo, ma nessun ferito grave. Portati in ospedale d'urgenza due dipendenti del parco coinvolti nell'incidente, ma le loro condizioni non sembrano gravi. L'attrazione sarà oggetto di indagine e non sarà in funzione per i visitatori nella prossima stagione”

Non saranno poche le ricadute sulle visite al parco divertimenti “Picco Park”

Ora occorre decidere il da farsi, per non compromettere ulteriormente le probabilità di riuscita della prossima stagione, ormai alle porte.