

# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

## **Dipartimento dei Beni Culturali:**

Archeologia, Storia dell'Arte, del Cinema e della Musica

## **Corso di Laurea Triennale in:**

**Progettazione e Gestione del Turismo Culturale**

## ALLA SCOPERTA DI VERONA:

IL TURISMO TEDESCO TRA STORIA, CULTURA E ARTE

IL CASO DI STUDIO DELL'HOTEL TORCOLO

Relatrice:

Giuliana Scotto

Laureanda:

Anjalika Rasanjali Warnakulasuriya

Ranwalage Fernando

Matr. 1234789

A.A. 2021/2022



## INDICE

<i>Introduzione</i> .....	5
<b><i>CAPITOLO 1: Verona: una città con un'ampia offerta per i turisti</i></b> .....	7
1.1 La città di Verona come “destinazione turistica” .....	7
1.2 Le varie epoche in sintesi attraversate dalla città .....	9
1.3 I principali monumenti storici visitabili nella città.....	11
1.4 I principali musei della città.....	21
1.5 Tradizioni culinarie veronesi .....	24
<b><i>CAPITOLO 2: Il caso studio dell'Hotel Torcolo</i></b> .....	29
2.1 L'offerta dell'Hotel Torcolo .....	29
2.2 Tirocinio svolto presso l'Hotel Torcolo .....	33
2.3 Illustrazione dei dati raccolti sui tedeschi dell'Albergo Torcolo .....	34
2.4 Analisi dei dati raccolti sui tedeschi dell'Albergo Torcolo.....	36
<b><i>CAPITOLO 3: Come arricchire la vacanza del turista tedesco migliorando l'esperienza</i></b> .....	43
3.1 Osservazioni per migliorare la vacanza del turista.....	43
3.2 La Verona Card e i suoi vantaggi .....	46
3.2.1 Vantaggi per i turisti e per la città di Verona .....	48
3.3 Integrare il servizio di ristorazione nella “Verona Card” .....	49
3.3.1 Vantaggi per turisti, per la città e per i locali .....	52
3.4 Due itinerari per accompagnare il turista durante la vacanza .....	54
<i>Conclusione</i> .....	59
<i>Bibliografia e sitografia</i> .....	61



## Introduzione

Uno dei principali centri d'arte del Veneto è Verona, con i suoi monumenti che scavalcano secoli di storia facendo da sfondo al turismo che richiama un pubblico non solo italiano ma anche internazionale.

Verona, con una storia millenaria, è la città dell'amore e dell'opera ma soprattutto è una delle destinazioni turistiche italiane più famose tra i turisti tedeschi. Ma quali sono i servizi di cui usufruiscono nella città scaligera durante la loro vacanza?

Con la presente ricerca si cercherà di rispondere a questa domanda individuando l'identità del turista tedesco che soggiorna in città. Quindi questo elaborato si concentrerà sul Comune di Verona, senza prendere in considerazione la Provincia. Il primo capitolo partirà con l'introduzione e la descrizione delle principali attrazioni turistiche che la città offre al turista che vi soggiorna. Iniziando dai più importanti monumenti culturali romani e medievali, si passerà per alcuni musei principali visitabili arrivando infine alla tradizione gastronomica della città scaligera elencando alcuni piatti tipici.

Il testo è accompagnato da alcune immagini scattate dalla sottoscritta o prese dai siti web indicandone la fonte. Per quanto riguarda le informazioni riportate, invece, sono stati consultati alcuni libri di testo e siti web.

La tesi si è incentrata sul secondo capitolo che propone il caso di studio dell'Hotel Torcolo, un albergo nel centro storico di Verona, grazie al quale si è potuto entrare in contatto con il turista tedesco. Nello specifico per comprendere le attività svolte e preferite dall'ospite è stato preparato un questionario da sottoporre ai turisti provenienti dalla Germania durante il tirocinio svolto nel mese di agosto. Dopo l'illustrazione dei dati raccolti si cercherà di fare un'analisi in termini percentuali o numeri di rispondenti accompagnati da grafici per una maggior evidenza. Sono stati presi in considerazione alcuni dati ufficiali statistici dal sito regionale del Veneto, precedenti al presente anno, per svolgere alcune considerazioni e previsioni sull'affluenza turistica dell'area della Germania.

Infine nel terzo e ultimo capitolo, in base ai risultati emersi dal questionario, si cercherà di trovare alcune soluzioni su come arricchire e migliorare la vacanza del turista tedesco che soggiorna in città. In particolare, visto il minor riscontro avuto per quanto riguarda i musei, si vedrà in questione la “Verona Card” illustrandone i vantaggi. Inoltre si proporranno in primo luogo l’integrazione del servizio di ristorazione alla Card e in secondo luogo due itinerari in grado di coinvolgere il turista culturalmente.

# CAPITOLO 1: Verona: una città con un'ampia offerta per i turisti

## 1.1 La città di Verona come “destinazione turistica”

Verona, una città situata nella regione veneta del nord Italia, è una delle mete turistiche più famose per il suo patrimonio storico, artistico, culturale e tanto altro che essa ha da offrire ai turisti che la raggiungono da varie parti del mondo. Il termine “turista” è stato definito nel 1963 dall'IUOTO (International Union of Official Travel Organizations) durante la Conferenza Internazionale di Turismo a Roma come: colui che pernotta per meno di un anno al di fuori della propria dimora abituale per qualsiasi motivo<sup>1</sup>. Quindi si può dire che un turista è una persona che arriva a Verona per motivi di vacanza, lavoro, visite, salute, pellegrinaggio o altro da un Paese diverso e soggiorna almeno per una notte<sup>2</sup> e sicuramente per meno di un anno. Il luogo scelto dal turista come meta del proprio viaggio viene chiamato “destinazione turistica”. Una destinazione turistica può essere definita anche dal punto di vista dell'offerta oltreché della domanda, come: “un luogo gestito attraverso un'impostazione strategica, un'offerta strutturata e una chiara visione manageriale”<sup>3</sup>.

Sono numerosi i turisti che arrivano ogni anno a Verona da tutto il mondo, ma soprattutto dall'Europa. Infatti è una delle destinazioni più famose tra gli europei anche per la sua posizione strategica oltreché per la varietà dell'offerta. Si può dire che Verona è una città spettacolare a 360 gradi ricca di rilevanti eccellenze: dai

---

<sup>1</sup> Marchioro S., Miotto A., (2018), *La governance del turismo nell'era del digitale*, Gallica 1689 s.r.l., Bolzano, cap. 2.

<sup>2</sup> Chi si ferma in una destinazione per meno di 24 ore, quindi senza pernottamento, viene definito come “escursionista”. Quindi può essere che se un turista soggiorna due notti a Verona e va a fare una mezza giornata a Padova per visitare la Cappella degli Scrovegni, in questo caso viene considerato escursionista per Padova ma turista per Verona.

Marchioro S., Miotto A., (2018), *La governance del turismo nell'era del digitale*, Gallica 1689 s.r.l., Bolzano, pp. 40.

<sup>3</sup> Marchioro S., Miotto A., (2018), *La governance del turismo nell'era del digitale*, Gallica 1689 s.r.l., Bolzano, pp. 58.

suoi monumenti e musei storici di varie epoche, alla tradizione gastronomica, alla fiera d'affari, allo spettacolo della lirica.

Il centro di Verona, in armonia tra cultura, storia e arte, è tutto visitabile a piedi e vi sono diversi itinerari che si possono scegliere a seconda del tempo a disposizione (mezza giornata, una giornata, due o più giorni) e dei gusti storici (romano, medievale, rinascimentale, scaligera). È un'avventura unica passeggiare sulle sue piazze, come piazza Bra o piazza delle Erbe, dove oltre ad assaggiare le prelibatezze tipiche si può ammirare l'incontro tra palazzi, torri o monumenti di epoche diverse in perfetto equilibrio.

A molti Verona è nota come la "città dell'amore", per l'ambientazione della tragica storia d'amore di "Romeo e Giulietta" scritta dal famoso scrittore inglese William Shakespeare. Per gli innamorati, infatti, è un luogo simbolo ed ideale non solo per la storia di Shakespeare ma per la città stessa che essendo di piccole dimensioni con i suoi romantici scorci medievali, piazze affascinanti, palazzi antichi e panorami a mozzafiato richiama atmosfere intime per gli amanti. In più per chi ama la letteratura, è il luogo ideale anche per passeggiare sulle orme dell'eccezionale scrittore e poeta Dante Alighieri che quando venne esiliato trascorse diversi anni in questa cittadina accolta dalla straordinaria famiglia scaligera che regnava allora.

Dall'anno 2000, la "città di Verona" ha avuto l'onore di aver ricevuto un riconoscimento come eccezionale valore universale sotto il prestigioso marchio mondiale UNESCO<sup>4</sup> (Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura) sulla base di due criteri: per la sua struttura urbana e la sua architettura e per rappresentare ancora l'idea della città fortificata.

Tale riconoscimento non significa solo visibilità o prestigio ma responsabilità, protezione e tutela in modo da garantire questo patrimonio anche alle generazioni a venire. Infatti tutti i suoi beni culturali, artistici e storici di varie epoche sono conservati intatti ancora oggi.

---

<sup>4</sup> <https://www.unesco.beniculturali.it/projects/verona/>.

Non sorprende il fatto che i visitatori vogliano trascorrere la propria vacanza in questa splendida città antiquaria che ha le sue fondamenta dal I secolo a.C. e una storia che oggi non è dimenticata, ma che vive ed è protagonista. Infatti ogni angolo della città racconta una propria storia.

## 1.2 Le varie epoche in sintesi attraversate dalla città

Prima di entrare nel concreto su ciò che la città offre al turista è opportuno dirigersi per una breve parentesi verso alcuni cenni sulla città, una storia millenaria, partendo dalla data della sua fondazione arrivando ad oggi.

I primi insediamenti abitativi nel territorio veronese risalgono alla preistoria ma fu dal I secolo a.C. in epoca romana che nasce un vero e proprio centro urbano favorito dalla presenza del fiume Adige che facilitava la difesa. In questo periodo vengono rafforzate le vie di comunicazione creando una rete di strade che tutt'ora esistono e seguono le impronte antiche, e vengono costruite le mura, le porte, le piazze, i ponti e numerosi edifici per le pubbliche attività che ancora oggi rimangono a testimonianza permettendo di ricostruire l'esistenza di quest'epoca<sup>5</sup>. Dopo un periodo di pace fino al III secolo d. C., vista la posizione privilegiata, la città viene occupata dai barbari che giungevano dal nord Italia: prima dai Goti poi dai Longobardi e infine dai Franchi. Le invasioni barbariche, nell'alto Medioevo, portarono in città nuove costruzioni come castelli e chiese, e fortificazione delle cinte murarie, ma anche disordine, lotte e inconvenienti come il crollo dei ponti romani per la mancata manutenzione<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Sboarina M., Roverato L., (2008), "*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana*", Grafiche Siz spa, Verona, pp. 6-15.

<sup>6</sup> Sboarina M., (2009), "*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale*", La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 6.

Dal XII secolo la città diventa comunale segnando un periodo di rinascita economica che porta alla nascita di chiese e palazzi, ma anche altre numerose lotte<sup>7</sup>.

Dopo questi periodi di alti e bassi arriva in città un momento di pace e benessere nel XIII secolo grazie al passaggio dal comune alla signoria. Sotto la dinastia scaligera la città prospera economicamente e costruisce nuovi ponti e cinta esterne inglobando anche l'antica città, le chiese e i borghi, e in più si espande conquistando nuovi territori. Gli Scaligeri accolsero alla corte numerosi artisti, studiosi, letterati tra cui anche Dante Alighieri che fu ospitato presso la corte durante il suo esilio<sup>8</sup>.

Sul finire del XIV secolo la città passa per una breve dominazione nelle mani dei Visconti (signori di Milano) e successivamente dei Carraresi (signori di Padova)<sup>9</sup>. Dall'inizio del XV secolo la città viene occupata, invece, dalla dominazione veneziana per quattro secoli in cui vengono costruiti palazzi e sistemi difensivi rafforzando le mura mischiando esigenze militari a elementi artistici,<sup>10</sup> per poi subire l'occupazione di Napoleone Bonaparte nel 1796 e passare sotto il controllo degli Austriaci fino alla metà del XIX secolo in cui viene rafforzato il sistema difensivo di Verona.

Infine, nel 1866, la città viene annessa all'Italia alla quale tuttora ne fa parte.

Nel corso del Novecento, la città, subisce diversi bombardamenti aerei causati dalla Seconda Guerra Mondiale, terminata la quale viene avviato un progetto di restaurazione della città<sup>11</sup>.

---

<sup>7</sup> Sboarina M., (2009), *“Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale”*, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 12.

<sup>8</sup> Sboarina M., (2009), *“Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale”*, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 19.

<sup>9</sup> Sboarina M., (2009), *“Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale”*, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 13.

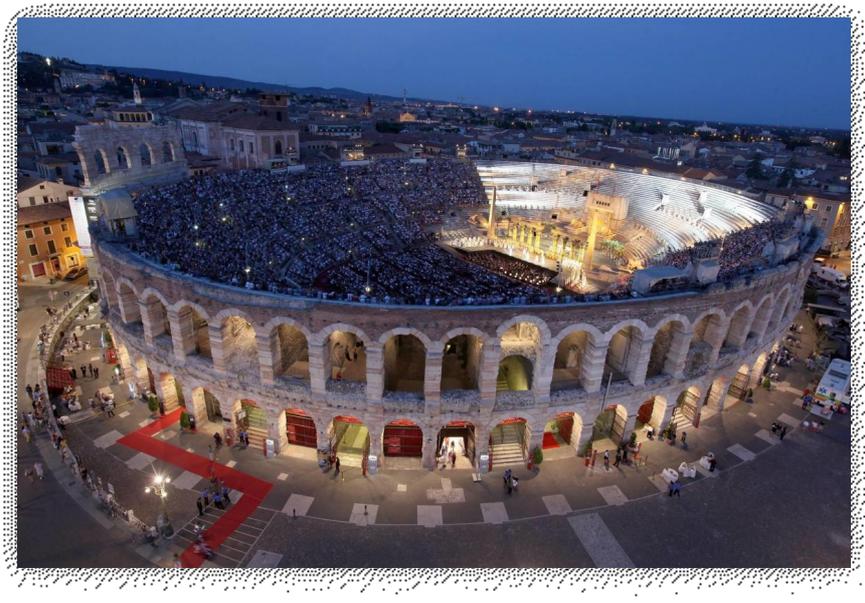
<sup>10</sup> Sboarina M., (2009), *“Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale”*, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 13.

<sup>11</sup> [https://www.verona.net/it/storia/breve\\_storia\\_di\\_verona.html](https://www.verona.net/it/storia/breve_storia_di_verona.html).

Oggi, grazie anche a questi ultimi interventi, la città si presenta con un ricco patrimonio che conserva ancora intatti i segni di queste epoche importanti dal punto di vista storico, artistico e culturale.

### 1.3 I principali monumenti storici visitabili nella città

Per quanto riguarda il turismo culturale, Verona offre una vasta scelta. Entrando nel merito si possono osservare e godere le tracce di queste epoche passate che ancora oggi caratterizzano la città come una sorta di museo all'aperto.



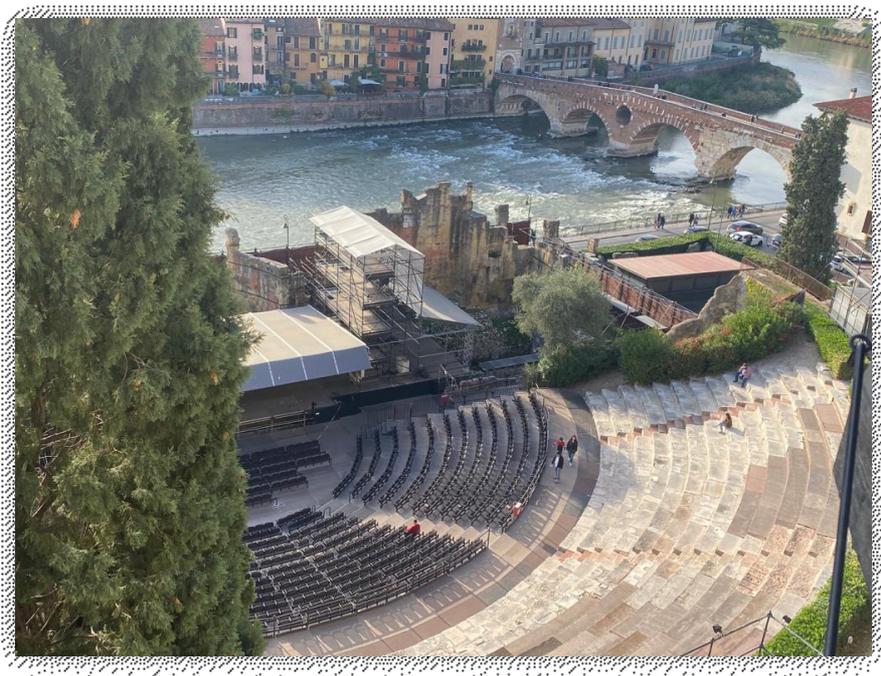
*Figura 1: L'arena di Verona (Fonte: Fondazione di Arena di Verona, foto di Ennevi<sup>12</sup>)*

Si può partire da uno dei gioielli più famosi della città ovvero l'Arena, che è l'anfiteatro dell'epoca romana dedicato agli spettacoli. L'Arena, nome che deriva da "rena" la sabbia che ricopriva la parte interna centrale, è di forma ellittica costituito da gradinate (cavee) sulle quali si potevano sedere circa 30.000 spettatori

---

<sup>12</sup> <https://www.visitverona.it/it/luoghi/anfiteatro-arena>.

per assistere ai giochi ludici dell'epoca che avvenivano nello spazio centrale come combattimenti tra gladiatori, cacce ad animali feroci o battaglie navali. È stata costruita dai romani fuori dalle mura, per evitare affollamenti e disordini all'interno del centro urbano, con materiali locali come la pietra calcarea, ciottoli di fiume e mattoni. La facciata che si può osservare oggi non è l'originale che è andato distrutto durante il corso dei secoli. Dell'anello esterno è rimasto solo la così detta "Ala" che è a tre ordini (piani) dalla quale si può avere un'idea di come all'epoca poteva apparire più maestosa quest'opera di straordinario orgoglio e valore. Così come la facciata anche le gradinate nel corso degli anni sono state ritoccate. Nonostante ciò, ancora oggi questo imponente monumento di duemila anni è ben conservato ed utilizzato per i grandi eventi e spettacoli. La più famosa per il mondo intero è l'Opera lirica iniziata dal 1913 con l'Aida di Giuseppe Verdi e che ancora oggi continua ad attirare milioni di persone ogni estate.<sup>13</sup>



*Figura 2: Teatro Romano e Ponte Pietra (Fonte: foto scattata dalla sottoscritta)*

---

<sup>13</sup> Sboarina M. Roverato L., (2008), "Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana", Grafiche Siz spa, Verona, pp. 36-39.

Un altro edificio romano che ancora viene utilizzato per gli spettacoli è l'antico Teatro Romano. Mentre l'anfiteatro è un edificio di invenzione romana, il teatro è stato adottato dalla cultura greca per ospitare rappresentazioni come tragedie, commedie e drammi. Il Teatro viene costruito, in muratura riccamente decorato, dai romani nella parte esterna dell'ansa dell'Adige sul pendio del colle. In origine, il Teatro Romano era integrato a un complesso di edifici e composto da: "orchestra" ovvero la platea uno spazio semicircolare dove all'epoca si sedevano le famiglie più importanti; "cavea" ovvero la gradinata in pietra bianca attraversata da cinque scale in pietra rossa terminata con una loggia ad archetti dove si sedevano gli altri cittadini; "scena" ovvero il palcoscenico dove si svolgeva lo spettacolo con un fondale in muratura per coprire la vista sull'Adige. Nel corso dei secoli il teatro subisce molti danni da terremoti o invasioni barbariche e le sue rovine vengono ricoperti da nuovi edifici religiosi e case costruiti nei secoli a venire. Dal Settecento inizia il progetto di recupero di questo grandioso monumento antico che termina circa a metà del Novecento. Oggi, grazie agli scavi, si ha ciò che è stato in parte il Teatro Romano e ogni estate regala a tutti gli spettatori prose, musica e balletti<sup>14</sup>.

Altri tre monumenti famosi che emanano ancora oggi l'aria romana sono: il Ponte Pietra, Porta dei Leoni, Porta Borsari e l'Arco dei Gavi.

Il Ponte Pietra, dal *Pons Lapidus* del medioevo (ponte fatto di pietra), è l'unico ponte romano rimasto ed è il monumento romano più antico. È eretto sotto il colle in cui sorge anche il Teatro Romano ed è fatto da quattro pilastri e cinque arcate aperte da finestre in pietra bianca di Valpolicella. Purtroppo, con la Seconda Guerra Mondiale il Ponte è andato distrutto a causa dei bombardamenti e ricostruito in seguito con il materiale recuperato. Oggi si possono ammirare le due arcate in pietra calcarea dell'epoca romana, mentre le altre tre sono in mattoni e

---

<sup>14</sup> Sboarina M. Roverato L., (2008), "Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana", Grafiche Siz spa, Verona, pp. 24-27.

risalgono al XVI secolo e all'epoca scaligera (1298). Rimane comunque un ponte molto romantico ammirato da molte coppie<sup>15</sup>.



*Figura 3: Portoni Borsari (Fonte: foto scattata dalla sottoscritta)*

All'epoca romana la città era protetta su due lati da cinta muraria mentre le altre due erano naturalmente protette dall'ansa dell'Adige. Oggi si possono ammirare le due porte in pietra bianca che si trovavano al centro dei due lati di mura che permettevano l'accesso alla città: Porta dei Leoni e Porta Borsari. Il primo, che prende il nome dalla presenza di un sarcofago con due leoni in pietra trovato vicino alla porta, era composto da un cortile centrale quadrato con due torri e due facciate uno rivolto verso l'esterno e l'altro verso interno. Oggi ci rimane la metà della facciata interna, ovvero quella che era rivolta verso la città, che è inglobata ad un palazzo con un fornice, tre finestre e una iscrizione con alcuni nomi degli amministratori che hanno fatto costruire le diverse opere dell'epoca e anche la Porta. Si possono anche osservare di lato, sotto il livello della strada, i resti della

---

<sup>15</sup> Sboarina M. Roverato L., (2008), "Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana", Grafiche Siz spa, Verona, pp. 20-23.

base di una delle due torri che doveva comporre la struttura della porta<sup>16</sup>. L'ingresso principale alla città era data dalla Porta Borsari che in epoca romana era chiamata "Iovia" dal tempio dedicato a Giove che si trovava vicino, mentre il nome attuale deriva dall'epoca medievale per la presenza nelle vicinanze di "bursarii" coloro che riscuotevano le tasse delle merci. Oggi di questa importante Porta, della stessa struttura di Porta Leoni, rimane la facciata esterna a tre piani che guardava fuori città<sup>17</sup>.



*Figura 4: Arco dei Gavi (Fonte: foto scattata dalla sottoscritta)*

Così come in altre città romane, anche a Verona le famiglie ricche sovvenzionavano le opere pubbliche per avere visibilità e per abbellire la città avviavano costruzioni commemorative a proprie spese come gli archi celebrativi. Uno di questi monumenti rimasti oggi a Verona è l'Arco dei Gavi in pietra calcarea bianca, dedicata alla gens Gavia (famiglia) e si trovava in origine fuori dalle mura

---

<sup>16</sup> Sboarina M. Roverato L., (2008), "Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana", Grafiche Siz spa, Verona, pp. 28-31.

<sup>17</sup> Sboarina M. Roverato L., (2008), "Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana", Grafiche Siz spa, Verona, pp. 32-35.

della città nelle vicinanze della Porta Borsari. Durante le invasioni barbariche viene utilizzato come “porta” della cinta muraria e nel rinascimento ne viene studiato il modello da diversi famosi architetti. Con l’occupazione napoleonica, l’Arco viene smontato e spostato per favorire il passaggio alle truppe. Fortunatamente viene conservato e oggi si trova di fianco al Castelvecchio in una piazzetta che lo valorizza con lo sfondo del fiume Adige. A differenza degli altri monumenti, è osservabile l’incisione della firma del suo architetto sul monumento: Lucio Vitruvio Cerdone<sup>18</sup>.



*Figura 5: Castelvecchio e il Ponte (Fonte: foto scattate dalla sottoscritta)*

Passando all’età medievale, sorgono edifici fortificati come il Castelvecchio, che in origine veniva chiamato Castello di San Martino in Aquaro (dall’antica chiesa posta vicina). Il castello, attorniato da mura e torri, sorge in una posizione strategica a partire dal 1354 nella città urbana con Cangrande II per difendersi, sia dagli attacchi esterni che dai cittadini stessi, e viene completato dai suoi successori. È composto da tre ambienti principali: “piazza d’armi” il cortile per i soldati, “reggia” spazio residenziale dei Signori, “mastio” la torre più alta. Nel corso degli anni il Castello viene utilizzato come caserma per molti anni (durante dominazione veneziana, francese, austriaca e italiana), carcere, collegio militare e infine come museo. Il Castello è collegato allo spettacolare ponte scaligero in pietra e mattoni a tre arcate di grandezza crescente sostenute da due torri merlate. Durante il

---

<sup>18</sup> Sboarina M. Roverato L., (2008), “*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana*”, Grafiche Siz spa, Verona, pp. 40-43.

Novecento il ponte e il castello vengono distrutti dai bombardamenti e successivamente vengono ricostruiti recuperando il materiale dov'era possibile<sup>19</sup>. Dell'età medievale a Verona si possono anche ammirare e visitare numerosi edifici legati al culto cristiano come ad esempio: la Basilica di S. Zeno, il Duomo, chiesa di S. Anastasia, chiesa di S. Fermo, chiesa di S. Giovanni in Valle, chiesa di S. Lorenzo, chiesa di S. Stefano, chiesa di S. Trinità. Queste chiese sorgono sulla base delle basiliche paleocristiane e vengono ricostruite dal XII secolo con gli stili del tempo romanico (XI – XII) e gotico (XIII- XV)<sup>20</sup>. Nel corso dei secoli questi edifici religiosi vengono ritoccati e modificati e modernizzati in alcuni casi. Si può comunque ancora respirare l'aria medievale entrando in queste chiese preziose<sup>21</sup>. La Basilica di S. Zeno, in stile romanico e gotico, è quella che rappresenta al meglio l'arte medievale. La sua costruzione risale al XII secolo sulle macerie di diverse chiese nate e andate distrutte a partire dalla morte del Santo. La sua struttura raffinata ed imponente con i muri bicolore di mattoni rossi e pietra chiara affascina ogni visitatore già prima di entrare. La sua facciata si compone partendo dall'alto: dal timpano con “il giudizio universale”, dal rosone, dalla lunetta con “la storia di Verona”, dai basso rilievi con “i miracoli del Santo” e dal portale di legno con 48 formelle di bronzo con scene dell'antico e nuovo testamento. L'interno della Basilica contiene numerosi affreschi dell'epoca ed è disposto su tre livelli: “plebana” spazio per i fedeli, “cripta” spazio che contiene il corpo di San Zeno, “presbiterio” spazio per celebrare i riti. Uno dei capolavori che custodisce nel

---

<sup>19</sup> Sboarina M., (2009), “*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale*”, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 46-51.

<sup>20</sup> Stile romanico è un modo di costruire di edifici religiosi, ma anche civici o castelli, in pietra e famoso soprattutto per le coperture in muratura (arco a tutto sesto e volta a crociera). Elementi decorativi dello stile romanico posso essere: finestre (bifore, trifore), archetti ciechi, rosone, gallerie cieche.

<https://www.treccani.it/enciclopedia/romanico>

Stile gotico, in continuità con stile romanico, è un modo di costruire diverso dal classico eliminando la massa muraria. Gli elementi decorativi sono numerosi: pinnacoli, rosone, finestre, loggiati, arcate a sesto acuto. <https://www.treccani.it/enciclopedia/gotico>.

<sup>21</sup> Sboarina M., (2009), “*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale*”, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 55-58.

presbiterio è la Pala quattrocentesca di Andrea Mantegna, uno degli artisti più famosi e importanti del periodo<sup>22</sup>.



*Figura 6: Piazza delle Erbe (Fonte: foto scattata dalla sottoscritta)*

Oltre alle chiese, anche le torri sono tipiche dell'epoca alto medievale e si hanno due esempi nel centro storico: la torre dei Lamberti e la torre del Gardello. Il primo, che prende il nome dalla famiglia Lamberti, è la torre più alta di Verona e contiene al suo interno le campane che accompagnavano la vita quotidiana dei veronesi per diversi anni. Oggi si può salirci sopra sia tramite le scale che con l'ascensore e godersi di un bel panorama sulla città.

La torre del Gardello in mattoni, invece, è la torre voluta dal Cansignorio della Scala per il primo orologio della città e l'ora veniva segnata da una campana. Con Cansignorio viene realizzato sempre in questo periodo anche la fontana "Madonna Verona" utilizzando resti romani come la statua e la vasca presente ancora in Piazza delle Erbe (l'antico foro romano). Vicino alla fontana vi è la "berlina" (o capitello), che è una struttura, con due colonne e una copertura a piramide, che

---

<sup>22</sup> Sboarina M., (2009), "Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale", La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 26-29.

serviva per l'attività pubblica dell'epoca. Sempre nelle vicinanze vi è la colonna viscontea con capitello gotico che appartiene alla famiglia dei Visconti (signori saliti al potere dopo gli scaligeri)<sup>23</sup>.

Di fianco alla Piazza delle Erbe vi è la piazza dei Signori o piazza Dante (per la presenza della statua dell'Ottocento dedicata al poeta), in cui sorgono altri edifici che appartengono a diverse epoche. L'arco della Porta dà l'accesso alla piazza nella quale si può osservare al centro la statua di Dante con intorno vari palazzi. Il più antico, che risale al XII, è il palazzo del Comune che durante gli anni ha subito trasformazioni diventando sede del tribunale (per questo è chiamato anche palazzo del Tribunale) durante la dominazione veneziana. Oggi il suo spazio è dedicato alle esposizioni. Questo palazzo è collegato al palazzo di Cansignorio edificato nel XIV secolo e nel tempo viene dedicato per diversi utilizzi e subisce durante l'occupazione veneziana numerosi interventi modificando l'aspetto trecentesco. Tuttavia, al suo interno si possono visitare ancora gli affreschi medievali. Questo palazzo oltre ad ospitare il "Centro Internazionale di Fotografia", dà accesso al sito archeologico di notevole importanza: gli "Scavi scaligeri". È un'area che testimonia a pieno l'evoluzione della città romana dalla metà del I secolo a.C. arrivando al XIV secolo.

Un altro edificio che sorge su questa piazza è il Palazzo di Cangrande I, anche esso modificato durante il corso dei secoli. Comunque oggi, si possono ammirare alcuni dipinti, il porticato e la loggia gotica. Durante il dominio veneziano, il palazzo era sede del podestà (il magistrato inviato da Venezia che controllava la città)<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> Sboarina M., (2009), *"Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale"*, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 34-37.

<sup>24</sup> Sboarina M., (2009), *"Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale"*, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 38-41.



*Figura 7: Le Arche Scaligere (Fonte: foto scattata dalla sottoscritta)*

Un complesso monumentale che non passa inosservato in questa zona, a pochi passi dai palazzi della piazza Dante, sono le Arche Scaligere, uno splendido cimitero medievale scenografico costruito in stile gotico a partire dal Trecento che commemora i defunti della straordinaria famiglia scaligera. Il cimitero monumentale, contenente otto arche di otto signori della famiglia Scala, è protetto esternamente da un recinto in ferro battuto. Ogni arca ha una propria dimensione, decorazione e forma<sup>25</sup>.

È proprio nell'età medievale, in questo contesto, che viene anche ambientata la tragica storia d'amore di Romeo e Giulietta, un capolavoro della letteratura mondiale scritto da William Shakespeare e pubblicato nel 1597. In realtà esistono diverse versioni su questa storia d'amore scritte ma la versione che ebbe il successo mondiale è quella shakespeariana. Oggi la maggior parte di turisti si recano a Verona affascinati da questa storia d'amore per visitare luoghi legati a questa

---

<sup>25</sup> Sboarina M., (2009), "Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale", La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 42-45.

vicenda letteraria: la Casa, il Balcone e la Statua di Giulietta, la casa di Romeo e la tomba di Giulietta<sup>26</sup>.

Durante il controllo veneziano, nella città vengono edificati nuovi monumenti, realizzati quasi tutti dall'architetto Michele Sanmicheli<sup>27</sup>, che oggi si possono ancora ammirare, ad esempio: le porte che davano l'accesso alla città (Porta Vescovo, Porta Palio, Porta Nuova, Porta di S. Zeno) o palazzi ancora in uso oggi (Palazzo di Maffei, Palazzo Canossa, Palazzo della Gran Guardia).

Sotto il governo austriaco, invece, vengono realizzati: palazzo Barbieri, l'Arsenale e Castel S. Pietro<sup>28</sup>. Quest'ultima è una caserma che si trova sul colle, sopra il teatro romano edificata nell'Ottocento sotto le rovine di una fortezza. Dalla sua terrazza si può avere un dominio sulla città di Verona: un vero e proprio panorama spettacolare a tutte le ore del giorno, in particolare alla sera, e durante tutte le stagioni dell'anno<sup>29</sup>.

#### 1.4 I principali musei della città

Uno dei musei che conserva le antichità romane e greche è il Museo Lapidario Maffeiiano, che, come dice il nome, custodisce al suo interno le lapidi<sup>30</sup>. È uno dei primi musei aperti al pubblico. Viene realizzato intorno alla metà del Settecento dall'architetto Alessandro Pompei per volere dell'acculturato veronese Scipione Maffei per esporre e collocare in un luogo sicuro queste "antichità parlanti". Oggi il visitatore ha la possibilità di vedere in prima persona questa preziosa collezione

---

<sup>26</sup> Sboarina M., (2009), *“Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale”*, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp 64-65.

<sup>27</sup> [https://www.verona.net/it/monumenti/porta\\_nuova.html](https://www.verona.net/it/monumenti/porta_nuova.html).

<sup>28</sup> <https://www.verona.net/it/monumenti/>.

<sup>29</sup> [https://www.verona.net/it/monumenti/castel\\_san\\_pietro.html](https://www.verona.net/it/monumenti/castel_san_pietro.html).

<sup>30</sup> Antiche iscrizioni su pietra.

di fonti primarie come tombe o basi di statue che contengono iscrizioni originali in varie lingue (greco, latino, egiziano) disposti in ordine cronologico<sup>31</sup>.

Se il museo Maffeiano conserva antiche lapidi, di tutto altro genere è ciò che conserva la casa-museo del palazzo Maffei. Un palazzo barocco con l'eleganza classica e rinascimentale resa grazie alla famiglia Maffei nel Seicento, contiene al suo interno opere di vario genere come dipinti, sculture ed oggetti d'arte risalenti a varie epoche. La collezione tra antichità e modernità è dell'imprenditore Luigi Carlon. Infatti si può viaggiare dalle ceramiche rinascimentali alle opere del futurismo di Umberto Boccioni<sup>32</sup>.

Tornando sulla scia dell'antichità, ci si può avventurare nel Museo Archeologico sul colle vicino al Teatro Romano per ammirare altri reperti antichi che provengono dalla città come altari, lapidi, mosaici, oggetti di uso quotidiano, sculture in marmo. Il museo nasce nel secondo decennio del Novecento in una struttura che era un convento del XV secolo. Da qui oltre a visitare le sale si può avere un'emozionale occhiata sulla città, dato che il museo è posto sul colle.

Verona era una "città dipinta" durante il medioevo e anche negli anni a venire, gli affreschi non esistevano solo dentro palazzi o chiese ma anche nelle facciate dei palazzi e delle case. Oggi i resti di questi antichi affreschi sono esposti al "Museo degli Affreschi" che è ospitato in un antico convento e aperto al pubblico dal 1975. Questo luogo è visitato da numerosi turisti soprattutto perché nella cripta si trova la "Tomba di Giulietta".

Per chi ama la scienza e la natura, a Verona è presente il Museo di Storia Naturale gestita dal comune in un palazzo rinascimentale cinquecentesco progettato dall'architetto già nominato Sanmicheli. È un museo aperto nel Novecento che salvaguarda il patrimonio naturalistico della vita animale e vegetale dall'antichità alla modernità. Al suo interno nelle varie sale, che sono divise per settori,

---

<sup>31</sup> Sboarina M. Roverato L., (2008), "*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana*", Grafiche Siz spa, Verona, pp 51-52.

<sup>32</sup> [https://www.verona.net/it/monumenti/palazzo\\_maffei.html](https://www.verona.net/it/monumenti/palazzo_maffei.html).

espongono ad esempio: oggetti legati alla preistoria, insetti, carnivori terrestri e marini, fossili o rocce<sup>33</sup>.

Un museo che custodisce tanti “gioielli” importanti della città di Verona è sicuramente il Museo di Castelvecchio inaugurato nel primo ventennio del Novecento proprio nel castello degli Scaligeri visto nel paragrafo precedente. Oggi si osserva il contenuto e il contesto del museo in maniera ottimale ed accattivante grazie all’allestimento del geniale architetto Carlo Scarpa avvenuto tra 1957 e 1964 utilizzando materiali in grado di valorizzare le opere e anche il luogo stesso. Qui i visitatori possono ammirare la statua equestre di Cangrande I della Scala messa in una posizione che lo mette in rilievo tanto quanto alla posizione originale che si trovava sulla sua tomba (Arche scaligere). Sono conservate qui, anche le campane della Torre del Gardello che una volta suonava le ore in città. Altri particolari che si possono osservare sono: sculture veronesi medievali (gotiche e romaniche), gioielli e bronzi altomedievali, dipinti ed affreschi medievali, la spada di Cangrande della Scala (trovato dalla sua tomba), armi, opere rinascimentali veronesi. Oltre al fatto di visitare questo museo, entrando è possibile camminare su uno dei monumenti importanti facendo raggiungere sale e luoghi che una volta erano la residenza della famiglia scaligera, e panorami altrimenti irraggiungibili. Infatti girando per le varie sale del museo ci si può anche affacciare sulla città ed avere una vista esclusiva sul Ponte scaligero dal castello<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> [https://www.verona.net/it/musei/museo\\_di\\_storia\\_naturale.html](https://www.verona.net/it/musei/museo_di_storia_naturale.html).

<sup>34</sup> Sboarina M., (2009), “*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale*”, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr), pp. 46-51.

## 1.5 Tradizioni culinarie veronesi

Dopo aver percorso la città in breve con le sue attrazioni principali, ora ci si può avventurare su un altro aspetto amato molto dai turisti, ovvero la tradizione gastronomica.

Chi arriva in visita a Verona, non si accontenta dei fast food globali, ma si imbarca nelle tradizioni gustative. Verona è senza dubbio una città che è in grado di offrire al turista una buona cucina e una varietà di piatti tipici della tradizione veronese, veneta e anche italiana. Sicuramente non si tratta delle ricette recenti ma antiche che vengono tramandate da generazione in generazione.

Sono numerosi e vari i luoghi di ristoro nella città che permettono di seguire un vero e proprio tour gastronomico: dai ristoranti, bar, trattorie, enoteche, alle osterie.

Nei ristoranti si può assaggiare anche la cucina nazionale in un ambiente elegante e sono numerosi in città; le trattorie dove si può assaporare i piatti tipici; le enoteche dove degustare il vino locale. Ma l'aspetto che caratterizza di più Verona e dei quali i turisti ne vanno amati sono le osterie tipiche di questa cittadina che sono una sorta di trattoria e enoteca.

L'osteria è un locale, dove si poteva mangiare e trovare anche alloggio in origine<sup>35</sup>, oggi invece si intende come luogo dove si può consumare il cibo tipico accompagnato da bevande locali. È un ambiente rustico che richiama l'antichità facendo sentire a proprio agio l'ospite regalando un'aria familiare<sup>36</sup>. Solitamente le osterie sono ambienti frequentati molto anche da gente locale, come studenti universitari che avendo prezzi contenuti permettono l'incontro tra amici.

Una delle attività preferite dai turisti è sedersi davanti a un piatto o un bicchiere nei locali che si affacciano alle piazze, perché permettono di godere di uno spettacolo unico sul patrimonio culturale sia alla sera che di giorno. Ad esempio piazza Bra o piazza delle Erbe sono frequentate molto per questo aspetto ma anche

---

<sup>35</sup> [https://www.treccani.it/enciclopedia/osteria\\_%28Enciclopedia-Italiana%29/](https://www.treccani.it/enciclopedia/osteria_%28Enciclopedia-Italiana%29/).

<sup>36</sup> <https://www.visitverona.it/it/esplora/il-luogo-prediletto-per-rilassarsi-in-compagnia>.

per un semplice aperitivo<sup>37</sup>. Verona, ma in generale tutto il veneto, è molto conosciuto per lo spritz, una bevanda alcolica. È anche molto nota per il suo vino che esporta in tutto il mondo. Quindi essendo importante sotto questo punto di vista molti preferiscono sorseggiare un bicchiere di vino più tipico del territorio come: il Soave, il Valpolicella, l'Amarone o il Custoza.

Si può vedere nel dettaglio qualche piatto tipico della tradizione del territorio:

- il Bollito con la Pearà che è un piatto con carne di manzo accompagnato dalla salsa fatta con pane grattugiato, brodo, midollo e pepe;



*Figura 8: Pastissada de Caval con la polenta (Fonte: Foto scattata dalla sottoscritta all'Osteria al Duca)*

---

<sup>37</sup> Informazione ricavata dall'esperienza diretta della sottoscritta.

- la Pastissada de Caval che è uno spezzatino di cavallo cotto nel vino rosso del territorio (Valpolicella o Amarone) accompagnato dalla polenta;



*Figura 9: Risotto all'Amarone (Fonte: Foto scattata dalla sottoscritta al Ristorante Re Teodorico)*

- il Risotto all'Amarone o Risotto al Tastasal fatto con la carne di maiale;



*Figura 10: Bigoli col musso (Fonte: Foto scattata dalla sottoscritta all'Osteria al Duca)*

- i bigoli col musso un piatto di pasta fresca con ragù d'asino;
- gli gnocchi da gustare con il sugo di pomodoro, famoso soprattutto a febbraio con il carnevale<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> <https://www.visitverona.it/it/esplora/degustare-verona>.

Questi sapori e profumi possono lasciare un'immagine positiva dell'esperienza vissuta in un piatto davanti ad un monumento storico nella città più romantica.

Il comune di Verona per garantire massima professionalità e qualità ai turisti riconosce alcuni locali come tipici di Verona apprezzando così l'enogastronomia della città<sup>39</sup>.

Inoltre, i ristoranti sono anche ben organizzati dal punto di vista delle esigenze del turista. Infatti quando vi è la stagione areniana offrono al turista i turni di cena prima o dopo lo spettacolo. Solitamente un'opera in Arena può durare anche fino a mezzanotte e del turno post spettacolo sicuramente sarà di gradimento anche agli attori che si sono esibiti.

Un evento che sicuramente non passa sotto l'occhio è la fiera di "Vinitaly", ovvero l'evento enologico più importante della nazione che si tiene ogni anno in primavera nella Fiera di Verona. Per gli amanti del vino è un'ottima occasione per degustare il vino conoscendo ogni genere e gusto<sup>40</sup>. Chi viene apposta per questo evento spesso soggiorna in città, ed ecco che diventa un'ottima occasione per i ristoratori per conquistare con il gusto veronese anche il palato di questi turisti d'affari, perché alla fiera partecipano anche molti imprenditori.

---

<sup>39</sup> <http://www.ristorantetipicoverona.com/>.

<sup>40</sup> <http://www.veronissima.com/it/vinitaly.html>



## CAPITOLO 2: Il caso studio dell'Hotel Torcolo

### 2.1 L'offerta dell'Hotel Torcolo

Torcolo, un hotel “old style” di due stelle attivo da più di settant'anni<sup>41</sup>, è situato nel centro storico di Verona, in via Listone 3 a due passi dall'Arena. È una struttura ricettiva<sup>42</sup> di piccole dimensioni composta da diciannove camere in totale, che accoglie i turisti durante tutto l'anno.

Oltre ai turisti di diversa provenienza che vengono a visitare la città, qui vi soggiornano spesso molte persone legate alla stagione areniana, dai cantanti, ai parrucchieri e ai tecnici, oltre agli spettatori, che si recano a Verona per l'opera lirica o altri eventi di successo.

Ad ottobre 2022 risulta sul sito di Booking, l'agenzia online che permette di prenotare vari servizi legati al viaggio e lasciare una recensione, un punteggio di 9,9 per la posizione<sup>43</sup>. L'Hotel è, infatti, gradito maggiormente per la sua posizione ottimale e strategica che agevola lo spostamento di ogni tipo di visitatore consentendogli di arrivare alle attrazioni principali, come Arena o Castelvecchio, in pochi minuti a piedi. D'altro canto è anche facilmente raggiungibile dalla stazione ferroviaria a piedi o usufruendo di mezzi pubblici o taxi a seconda della propria disponibilità.

Nonostante l'Hotel abbia un sito proprio la maggior parte delle prenotazioni, soprattutto straniere, avvengono tramite l'intermediazione delle principali OTA (Online Travel Agency) come Booking e Expedia, alle quali occorre corrispondere una commissione, che per le strutture ricettive in maniera generica va dal 15% al 25%<sup>44</sup>.

---

<sup>41</sup> <https://hoteltorcolo.it/>.

<sup>42</sup> Secondo Art. 2 della legge Regionale n. 11 del 14 giugno 2013 del Veneto, la definizione della struttura ricettiva è una “struttura aperta al pubblico, dotata dei requisiti minimi previsti dalla presente legge, per fornire ai turisti, a pagamento, alloggio temporaneo e di servizi durante il soggiorno dl cliente”.

<sup>43</sup> <https://www.booking.com/hotel/it/torcolo.it.html>.

<sup>44</sup> <https://www.interludehotels.it/it/pillole-di-management/il-coste-delle-ota-le-commissioni.html>.

Per quanto riguarda l'allestimento interno dell'Hotel Torcolo, tutte le sue camere "non-fumatori" a disposizione (singola, doppia o tripla), sono arredate con mobili antichi e retrò creando un'atmosfera che rimanda alle abitazioni venete e veronesi di un tempo<sup>45</sup>.

Tra le attività svolte a contatto diretto con la clientela vi è il bar e la reception aperta ventiquattro ore su ventiquattro, nelle quali vi è uno staff gentile e disponibile che si occupa dell'accoglienza dell'ospite. Gli addetti al ricevimento sono tre receptionist che si alternano offrendo un'atmosfera familiare e mettendo a proprio agio il turista.

Uno degli aspetti che può contraddistinguere l'Hotel Torcolo da un altro albergo è la cura dei minimi dettagli per quanto riguarda l'ospitalità arricchendo anche l'esperienza della visita a Verona. All'arrivo dell'ospite in Hotel, viene fornita una mappa con indicazioni delle informazioni turistiche della città. La mappa è redatta in varie lingue così può venire incontro alle esigenze dei turisti a seconda della loro provenienza. Le mappe vengono consegnate gratuitamente all'Hotel dall'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT Verona)<sup>46</sup> e contengono molte notizie importanti in lingua italiana, inglese e tedesca. Il loro utilizzo dipende dalla ricettività del periodo e solitamente vengono distribuite all'Hotel in pacchi da cinquanta che sono sufficienti per una o due settimane. Le principali attrazioni turistiche mostrate frequentemente ai turisti nella mappa sono: Ponte e il museo di Castelvecchio, Piazza Bra, l'anfiteatro Arena, via Mazzini per lo shopping, via Cappello con Casa di Giulietta, Piazza Erbe per lo spritz, Ponte Pietra, Teatro Romano, funicolare verso Castel San Pietro e quattro principali chiese Duomo, S. Anastasia, S. Fermo e S. Zeno. Invece, per quanto riguarda la gastronomia vengono consigliati dall'Hotel Torcolo i ristoranti con sapori tipici della tradizione veronese come ad esempio: il ristorante Torcolo<sup>47</sup>, la Greppia o l'Osteria al Duca.

---

<sup>45</sup> <https://hoteltorcolo.it/>.

<sup>46</sup> [http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=69554](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=69554).

<sup>47</sup> Il ristorante Torcolo non fa parte dell'Hotel Torcolo e ha una propria gestione.

Allargando ancora di più l'offerta in un'ottica di promozione della città, a coloro che pernottano più di una notte, viene presentata la "Verona Card", di cui si tratterà in maniera più approfondita nel capitolo seguente, che include ingressi gratuiti o sconti ed agevolazioni ai monumenti, chiese e tanto altro.

L'Hotel Torcolo, essendo situato nel centro storico e nella zona a traffico limitato, a coloro che arrivano con il proprio mezzo di trasporto privato dà la possibilità di registrare la targa al check-in permettendo di circolare in città come un residente. Inoltre fornisce due alternative di parcheggio: la prima la possibilità di parcheggiare in strada tramite permessi chiamati "Verona city pass" forniti dalla società AMT (Associazione Magistrati tributari)<sup>48</sup>, oppure in alternativa consiglia i garage a tariffa giornaliera. I principali garage in centro sono Parking Piazza Cittadella, Parcheggio Saba Arena e Parking Pam Verona.

Grazie a questi tipi di approccio, nella direzione di un orientamento al marketing, che individua i bisogni del turista e li soddisfa in modo efficace, l'Hotel può contare sul ritorno del turista<sup>49</sup>. In effetti, sono molteplici i clienti abituali che si è creato nel corso degli anni, che sono motivati a ritornarci sia per questa bella cittadina sia per l'Hotel stesso.

Passando poi alla parte interna, ovvero servizi che non vengono a contatto con la clientela, vi sono i servizi di manutenzione, approvvigionamenti o la contabilità. Ad esempio è importante controllare, prima dell'arrivo del turista, il funzionamento del condizionatore o termosifone, la caldaia e controllare che nel frigobar ci siano tutti i rifornimenti come l'acqua, coca-cola o birra. Inoltre l'Hotel ha un protocollo di verifica di tutti gli impianti che vengono mantenuti regolarmente. In particolare per quanto riguarda le dotazioni di sicurezza, ogni sei mesi vengono controllati i sistemi di allarme antiincendio o estintori e porte taglia fuoco<sup>50</sup>.

---

<sup>48</sup> <https://www.amt3.it/sportello-permessi/ditte-professionisti-e-manutenzioni/alberghi-e-attivita-extra-alberghiere/>.

<sup>49</sup> Kotler P., Bowen J. T., Makens J. C. (2010), "Introduzione: il marketing del turismo", in A.G. Mauri (a cura di), *Marketing del turismo*, Pearson, Milano-Torino, pp 3-26.

<sup>50</sup> Informazione ricavata dal personale dell'Hotel Torcolo.

Inoltre, uno dei compiti back-office che svolge il o la receptionist è registrare l'ingresso delle persone che alloggiano in Hotel inviando poi telematicamente tutti i dati direttamente alla regione del Veneto attraverso il nuovo portale Ross1000 ai fini delle rilevazioni statistiche<sup>51</sup>.

Per quanto riguarda la parte economica, i prezzi dell'Hotel variano a seconda della stagione e degli eventi in Arena o alla fiera di Verona. Attualmente, in media una camera doppia standard con colazione si aggira intorno a cento euro in bassa stagione mentre può arrivare a poco più di duecento euro in alta stagione. Tutte le tariffe, riepilogati in una tabella, sono esposte secondo le modalità previste dalla legge<sup>52</sup>: nella reception hall ben visibile appena si entra e anche in tutte le diciannove camere dell'Hotel.

Sicuramente un turista che vi alloggia non trova il lusso, ma un'accoglienza familiare e professionale allo stesso tempo. Per quanto riguarda i servizi di ristorazione, l'Hotel non ha un ristorante proprio, ma si avvale di una convenzione stipulata con il vicino ristorante Torcolo che è di un'altra gestione, per la mezza pensione. L'Albergo offre il servizio di prima colazione e servizio di bar di cui approfittano per lo più gli stranieri provenienti dal nord Europa come Germania, Inghilterra o Austria. Recentemente, il servizio è stato sviluppato con l'ampliamento e la ristrutturazione del bar che è in grado di offrire vari tipi di prodotti locali, taglieri tipici, aperitivi e vini della zona in un'ottica di innovazione. L'Hotel è aperto tutto l'anno con un'occupazione completa durante l'alta stagione. Infatti durante il mese di agosto 2022 è stato quasi tutti i giorni al completo, grazie anche agli eventi in Arena come l'opera lirica di "Aida" o concerti pop che si tengono in estate come "RTL power hits estate".

---

<sup>51</sup> Art.13, sistema informativo regionale del turismo, della Legge Regionale n. 11 del giugno 2013.

<sup>52</sup> Art. 34, informazioni su prezzi, orari e periodi di apertura, della Legge Regionale n. 11 del giugno 2013.

## 2.2 Tirocinio svolto presso l'Hotel Torcolo

Durante il tirocinio universitario, svolto presso l'Hotel Torcolo a Verona dal 01.08.2022 al 31.08.2022, ho raccolto dei dati per approfondire le esigenze del turista tedesco che arriva in città, e indagarne le loro conoscenze e l'apprezzamento del patrimonio culturale veronese.

Oggi esistono cinque fasi di vacanza: *dreaming, planning, booking, living e sharing*<sup>53</sup>. La mia breve ricerca si è incentrata in parte sulla fase “living”, ovvero insieme di “tutti quei piccoli incontri e input di cui la vacanza si compone”<sup>54</sup>. L'obiettivo era individuare alcuni servizi di cui i turisti hanno usufruito durante la loro permanenza nell'ottica di poter migliorare e arricchire l'offerta turistica in base ai bisogni specifici dei turisti tedeschi e ciò che la città ha da offrire.

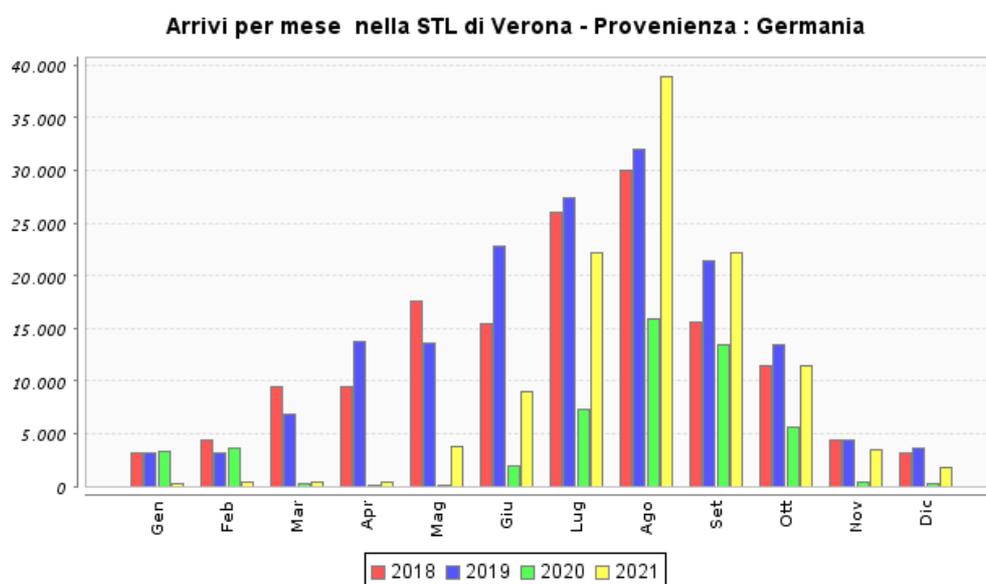


Figura 11: Gli arrivi per mese nella STL di Verona – Provenienza: Germania (Fonte: [statistica.regione.veneto.it](https://statistica.regione.veneto.it)<sup>55</sup>)

<sup>53</sup> Marchioro S., Miotto A., (2018), *La governance del turismo nell'era del digitale*, Gallica 1689 s.r.l., Bolzano, cap. 6.

<sup>54</sup> Marchioro S., Miotto A., (2018), *La governance del turismo nell'era del digitale*, Gallica 1689 s.r.l., Bolzano, pp 152.

<sup>55</sup>[https://statistica.regione.veneto.it/jsp/barre.jsp?tipo=Presenze&territorio=13\\_Verona&anno=2021&stat o=28\\_Germania](https://statistica.regione.veneto.it/jsp/barre.jsp?tipo=Presenze&territorio=13_Verona&anno=2021&stat o=28_Germania).

È stato scelto il mese di agosto in quanto coincideva con lo stage e in più rappresenta il mese dell'anno che registra il livello massimo di presenze a Verona secondo i dati di rilevamento. Per affermare ciò, in assenza ancora di dati ufficiali del 2022, si può fare riferimento agli arrivi tedeschi degli anni precedenti. La figura 1 mostra gli arrivi tedeschi a Verona per mese dal 2018 al 2021. Si può notare che per tutti i quattro gli anni, agosto è stato il mese con più turisti provenienti dalla Germania nella città.

### 2.3 Illustrazione dei dati raccolti sui tedeschi dell'Albergo Torcolo

Per ottenere questi dati ho preparato un "Fragebogen", ovvero un questionario in formato cartaceo di lingua tedesca da sottoporre ai tedeschi che hanno soggiornato presso l'Albergo Torcolo e che lo hanno compilato volontariamente. L'invito ad aderire veniva rivolto da parte mia in quanto stagista durante i miei turni di lavoro, per questo motivo, purtroppo, non è stato possibile coinvolgere tutti i tedeschi che vi hanno soggiornato nel mese in considerazione, ma in compenso tutte le persone a cui è stato chiesto si sono rese subito disponibili e hanno accettato senza problemi la richiesta. Per questo motivo, la ricerca, rappresenta un'indagine di convenienza in quanto sono state scelte le persone facilmente raggiungibili. Quindi alcune persone non hanno avuto la possibilità di parteciparvi.<sup>56</sup>

La scelta del questionario a crocette giustifica l'attenzione avuta da parte degli interessati a compilarlo in quanto si trattava di impiegare pochissimi minuti. Oltre a ciò, mi ha fatto piacere notare che ci tenevano a compilarlo grazie al fatto che si trattava di una ricerca universitaria.

La compilazione avveniva in forma anonima, soprattutto durante il check-out, ovvero prima della partenza del cliente, oppure nei momenti tranquilli quando si rilassavano nell'atrio dell'hotel gustando nella zona bar un vino o uno spritz tipici

---

<sup>56</sup> Furlan C., (2020), "campionamento", in Furlan C. (a cura di), *Statistica per il Turismo*, edizioni libreria Progetto, Padova, pp 89-128.

del territorio. Sono stati scelti questi momenti come occasione migliore per somministrarlo in quanto erano giunti al termine del viaggio o potevano rifletterci con tranquillità. In totale sono stati 24 rispondenti tra persone singole, coppie e gruppi. Ad ognuno di essi è stata data una copia perché alcune risposte potevano variare da persona a persona. Diverse domande erano a scelta multipla mentre poche richiedevano una sola risposta.

Le domande a crocette in totale erano 12, più la domanda sulla “fascia di età” all’inizio del questionario e qualche riga per “suggerimenti” come risposta finale. Ho scelto di inserirli per sapere se si ha a che fare di più con giovani, età media o pensionati e per avere da loro un feedback sui servizi a loro offerti.

La prima domanda chiedeva di indicare che cosa hanno preferito di più a Verona tra i musei, il cibo, i monumenti e il lago di Garda.

Il resto delle domande riguardavano i tre argomenti principali: “i musei”, “il cibo” e i “monumenti”. Si è escluso il lago di Garda in quanto la concentrazione era rivolta più verso la città.

Il primo argomento cercava di capire quali musei tra il Teatro Romano e Museo Archeologico, Museo di Castelvecchio, Tomba di Giulietta e Museo degli Affreschi “Cavalcaselle”, hanno visitato e se hanno usufruito o meno dell’audioguida. Attraverso questa domanda si può comprendere quanti sono a conoscenza di questi musei importanti.

Il secondo punto comprendeva una serie di domande per capire che tipo di ristorazione si sono avvalsi e un’opinione su di essa, ovvero:

- se durante la loro permanenza hanno mangiato solo nei ristoranti, solo nei fast food o ristoranti e fast food;
- se trovano migliore la cucina italiana rispetto a quella tedesca o tutte e due sono allo stesso livello;
- cosa preferiscono della cucina italiana tra i sapori, la tradizione, i piatti tipici
- se nei luoghi in cui hanno mangiato hanno trovato un personale che parlava il tedesco
- se i luoghi in cui hanno mangiato li hanno trovati da soli o è stato consigliato

- se hanno trovato prezzi economici, costosi, o nella media

Il terzo argomento, invece, raccoglieva quali monumenti hanno visitato tra Anfiteatro Arena, Casa di Giulietta, Arche Scaligere e se hanno usufruito dell'audioguida.

Infine l'ultima domanda a crocette chiedeva dove alloggierebbero tra hotel, bed and breakfast, campeggio se tornassero di nuovo a Verona.

In alcune risposte, dove era possibile, vi era "altro" come opzione con spazio per specificare la risposta. Questo è stato inserito per rendere le risposte esaustive, quindi se non trovavano adatta una caratteristica potevano scriverla nell'apposito spazio.

Purtroppo durante la compilazione sono emerse criticità riguardo alcune domande. Per le due domande "sull'audioguida" e "se avevano trovato il personale che parlavano il tedesco", le risposte non sono state mutuamente esclusive<sup>57</sup>. Alcuni potrebbero aver usufruito in alcuni musei dell'audioguida mentre in altri no, oppure in alcuni ristoranti potrebbero aver trovato camerieri che parlavano il tedesco e in altri no. Quindi, purtroppo, si sono trovati in difficoltà a rispondere a queste domande e hanno dovuto fare una media e rispondere.

#### 2.4 Analisi dei dati raccolti sui tedeschi dell'Albergo Torcolo

Da questa piccola ricerca è emerso che tra i 24 rispondenti tedeschi totali che hanno soggiornato presso la struttura ricettiva Torcolo di due stelle nel mese di agosto 2022, 19 persone, quindi il 79%, è di età pari o superiore ai 51 anni, nello specifico: 54% tra 51-70 anni e 25% 70 o più anni. Quindi solo il 21% è di età inferiore ai 50 anni: 17% tra 31-50 anni e 4% tra 18-30 anni. Questo dato ci mostra che in questa struttura ricettiva la maggior parte dei tedeschi che hanno soggiornato nel mese di

---

<sup>57</sup> Furlan C., (2020), "Concetti di base della Statistica", in Furlan C. (a cura di), *Statistica per il Turismo*, edizioni libreria Progetto, Padova, pp 5-88.

agosto è di un'età medio-avanzata e potrebbero essere lavoratori o pensionati e sicuramente non studenti.

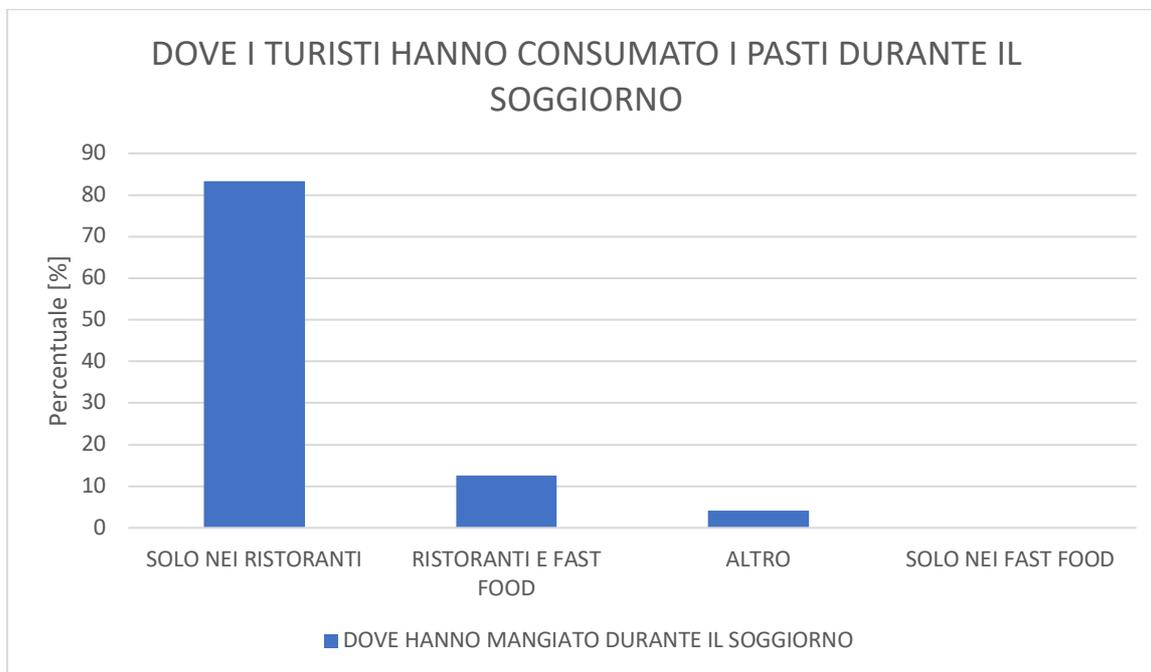


Figura 12: Dove i turisti hanno consumato i pasti durante il soggiorno

Parlando dell'aspetto gastronomico l'83,3%, quindi la netta maggioranza, ha mangiato solo nei ristoranti, il 12,5% ha mangiato sia nei ristoranti che nei fast food, 4,2% ha indicato altro mentre nessuno ha mangiato solo nei fast food durante la vacanza.

Della cucina italiana la maggior parte, ovvero 79,2% ha preferito i piatti tipici. Sicuramente Verona è ricca di piatti della tradizione come: il "Lesso con la Pearà", il "Risotto al Tastasal o la "Pastissada de Caval"<sup>58</sup>. Questo indica che si può contare sull'aspetto culinario di Verona che, al contrario dei fast food che propongono prodotti globali a basso prezzo a volte anche di bassa qualità, offre una vasta scelta di ristoranti con cucina tipica veronese ma anche piatti tradizionali della cucina italiana per ogni esigenza dai più costosi ai più economici.

<sup>58</sup> <https://www.tourism.verona.it/magazine/piatti-tipici-verona>.

In generale 14 rispondenti trovano la cucina italiana buona quanto quella tedesca invece 9 rispondenti la trovano addirittura migliore rispetto a quella tedesca.

Nonostante i consigli dell'Hotel su dove mangiare i piatti tipici, l'87,5% ha scelto il ristorante di propria iniziativa mentre il 12,5% ha scelto i ristoranti consigliati. In effetti, come detto prima il turista ha una vasta scelta, per fare qualche esempio il Comune stesso riconosce alcuni ristoranti attraverso il marchio "Ristorante tipico di Verona" garantendo così qualità e tradizionalità<sup>59</sup>. Per fare qualche nome vi sono: Osteria Ai Osei, Antica Trattoria al Bersagliere, Osteria al Duca, Ristorante Greppia e tanti altri.

Per quanto riguarda i prezzi e quindi ciò che hanno speso nei ristoranti e/o fast food 20 rispondenti trovano i ristoranti nella media, quindi né costosi né economici, e 4 persone li trova costosi. Si potrebbe fare un confronto tra un ristorante costoso come "12 Apostoli" e uno nella media come "Osteria al Duca" per vedere quanto si spenderebbe per un pasto a Verona. Nel primo caso il "menu dello Chef", che è l'unico menu disponibile, verrebbe a costare 140 euro a testa<sup>60</sup> mentre nel secondo caso vi è a scelta menu da 24 a 30 euro che compreso di tutto verrebbe a costare circa sui 40 o 50 euro a testa<sup>61</sup>. Sarebbe stato interessante capire la spesa che hanno sostenuto per comprendere meglio i termini "costoso" e "nella media".

Alla domanda "se dove hanno mangiato hanno trovato personale che parlava il tedesco", metà hanno risposto di sì e metà no. Nonostante queste risposte non siano state esclusive si può dire che c'è bisogno di migliorare sotto questo aspetto, perché come un hotel si preoccupa di accogliere in migliore dei modi il turista parlando anche la sua lingua dov'è possibile, sicuramente anche nei ristoranti essere accolti in questa maniera sarà più facile comunicare dando anche una buona impressione. Per quanto riguarda l'aspetto culturale, considerando l'opzione a scelta multipla delle risposte, solo 15 persone hanno visitato almeno un museo a Verona e la

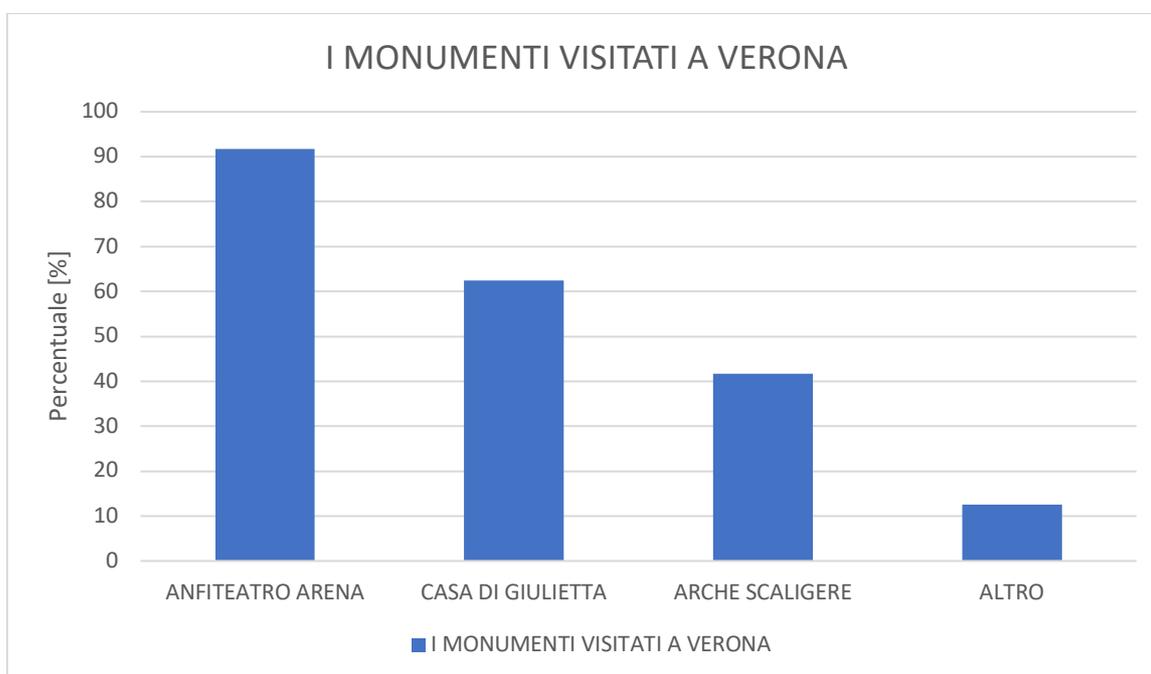
---

<sup>59</sup> [http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=42104](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=42104).

<sup>60</sup> <https://www.12apostoli.com/?menu=menu-chef>.

<sup>61</sup> [http://www.osteriaalduca.it/osteriaalduca/?lingua=en#!/Menu\\_Italiano](http://www.osteriaalduca.it/osteriaalduca/?lingua=en#!/Menu_Italiano).

maggior parte di loro, ovvero 41,7% dei rispondenti, ha visitato il Teatro e il Museo Archeologico romano che è anche uno dei punti consigliati spesso dal Torcolo all'arrivo dei turisti; mentre il 25 % ha visitato il Museo di Castelvecchio e circa il 20,8 % Tomba di Giulietta e Museo degli Affreschi “Cavalcaselle”. Quest'ultimo è un dato sorprendente in quanto non viene tracciato nell'itinerario consigliato dall'Hotel all'arrivo del turista. Quindi si può presupporre che chi lo ha visitato lo ha fatto semplicemente per interesse proprio, oppure potrebbe averlo notato sulla mappa tra i musei inclusi nella “Verona Card”<sup>62</sup>.



*Figura 13: I monumenti visitati a Verona*

Totalmente diversa, invece, è la situazione per quanto riguarda la sezione “monumenti”. Solo una persona non ha visitato nemmeno un monumento durante la permanenza, 5 persone hanno visitato almeno un monumento e 18 persone hanno visitato più di un monumento.

<sup>62</sup> Le mappe contengono al loro interno informazioni riguardo la Verona Card: <https://www.visitverona.it/it/pianifica/mappe-e-brochure>.

Come riporta la tabella, l’Arena è stata visitata dal 91,7 %, la Casa di Giulietta dal 62,5%, le Arche Scaligere dal 41,7% e 12,5% dei rispondenti ha indicato “altro” come risposta. Questi dati classificano l’Arena come il monumento più visitato dai rispondenti, confermando così le informazioni riportate nel paragrafo dell’offerta dell’Albergo. L’Arena non è solo il monumento più visitato ma anche il preferito a Verona durante la vacanza come si vedrà nella tabella successiva. Questo storico monumento non è amato solo per il monumento in sé ma anche per ciò che essa propone come ad esempio “l’Opera lirica”<sup>63</sup>. Infatti sono molti i turisti che amano l’opera e vengono ogni anno a vederla, tra cui anche i tedeschi. Addirittura la seconda lingua, dopo l’italiano, utilizzata per le comunicazioni tecniche dello spettacolo lirico non è l’inglese bensì il tedesco<sup>64</sup>.

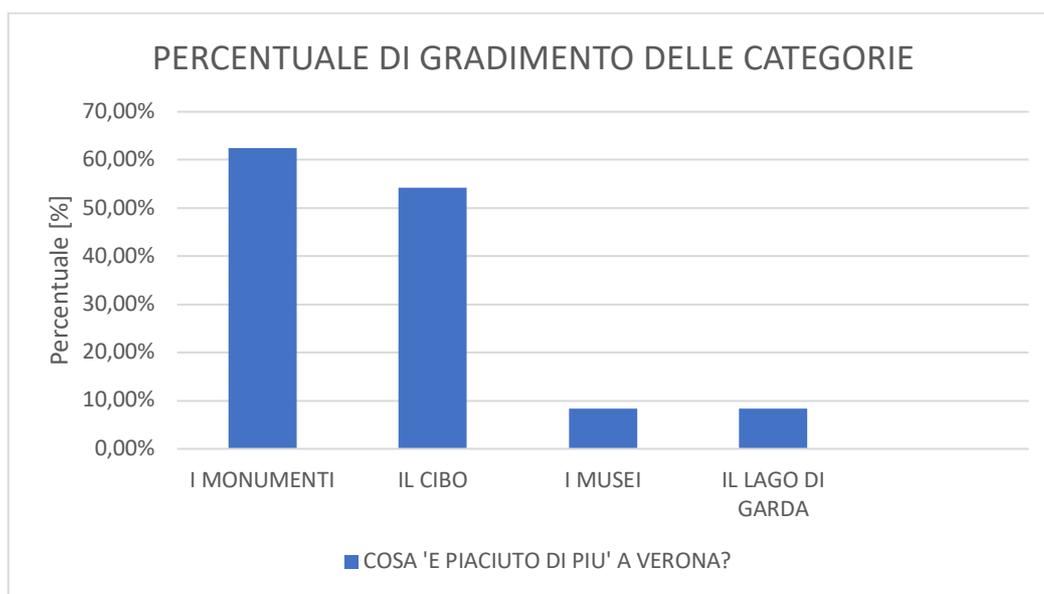


Figura 14: Percentuale di gradimento delle categorie

Nel complesso durante la vacanza quello che è stato di maggior gradimento è la categoria “monumenti” e “cibo” che è stato scelto rispettivamente dal 62,5 % e

<sup>63</sup> Calendario dell’opera lirica 2022: <https://cataloghi.euoplan.it/pdf/arena-verona-opera-festival-2022-it.pdf>.

<sup>64</sup> Esperienza diretta: assistito all’Opera il 2 settembre 2022.

54,2 % dei rispondenti. Mentre le categorie “musei” e “lago di Garda” si trovano a pari merito e ciascuno è stato scelto solo dall’8,3 % delle persone.

Se dovessero venire di nuovo a Verona, il 95,8% che corrisponde a 23 rispondenti, ha dichiarato di alloggiare di nuovo in hotel ed una persona ha scelto l’opzione bed and breakfast. Questo significa che i servizi offerti dall’Hotel li hanno soddisfatti e magari potrebbero aver gradito anche la posizione dell’Hotel, che si trova a 150 metri dall’Arena che è il monumento più visitato e apprezzato dai rispondenti.

Facendo un resoconto, considerando i dati sopra scritti, si può affermare che l’identità del turista tedesco che nel mese di agosto ha alloggiato nella struttura ricettiva Hotel Torcolo, ha un’età medio-avanzata e durante la permanenza: ha mangiato nei ristoranti che li trova né costosi né economici e ritenendo di buon gusto i piatti tradizionali, ha visitato l’Arena e la Casa di Giulietta e il Teatro Romano e il Museo Archeologico.

Come si potrebbe arricchire la vacanza a Verona migliorando anche l’esperienza?



## CAPITOLO 3: Come arricchire la vacanza del turista tedesco migliorando l'esperienza

### 3.1 Osservazioni per migliorare la vacanza del turista

Come è emerso nel primo capitolo, sono numerose le attrazioni presenti a Verona, che spingono il turista a sceglierla come meta del proprio viaggio ad esempio: i monumenti, i musei, la gastronomia, i concerti, le fiere, l'atmosfera romantica.

Una volta vissuta l'esperienza della vacanza ogni singola attrazione contribuisce a determinare la posizione di Verona nella mente del turista creando un'immagine turistica della città che poi si porta con sé rientrando nella vita quotidiana. Le immagini possono essere differenti a seconda dell'esperienza vissuta: un monumento come l'Arena o il balcone di Giulietta, un sapore di un piatto o vino tipico, la simpatia della gente locale o una piazza significativa dal punto di vista storico o culturale. Più la vacanza è ricca di contenuti, più si può allargare l'immagine del vissuto non limitandola ad una singola attrazione. In questa direzione tutti gli attori che concorrono all'offerta svolgono un ruolo importante sia fisicamente che attraverso il web. Oggi si scelgono molti servizi in base ai propri interessi ma anche influenzati dalle recensioni lasciati nei siti web. Le recensioni purtroppo non rispettano sempre la verità o la realtà, per questo è opportuno indirizzare l'ospite verso l'Ufficio IAT dove si possono ricavare informazioni valide<sup>65</sup>. L'Ufficio è aperto tutto l'anno ed è a disposizione del turista sia online (quindi prima di partire) che fisicamente nella sede del centro storico vicino l'Arena e dà informazioni di ogni genere riguardo la città e l'ambito turistico. Quindi un turista che arriva in città, può recarsi in questo Ufficio e chiedere informazioni riguardo mezzi di trasporto, visite guidate, attrazioni o ristoranti. Ad esempio si può essere informati anche sul fatto che da ottobre a

---

<sup>65</sup> <https://www.visitverona.it/it/luoghi/iat-verona-ufficio-informazioni-e-accoglienza-turistica>.

maggio ogni prima domenica del mese l'ingresso ad alcuni musei e monumenti a Verona costa 1 euro<sup>66</sup>.

Per i turisti i servizi di qualità possono essere sinonimo di un alto livello di prestazione. Il miglior modo per attirare e mantenere i visitatori è “anticipare e soddisfare le esigenze dei propri ospiti con un'autentica attenzione ai dettagli”<sup>67</sup>.

In un ristorante i dettagli possono essere la cura dell'aspetto di un piatto, il gusto che rispetti la tradizione, i sapori di qualità, un personale cordiale e preparato. Quindi come in hotel, anche nei ristoranti, visto che una buona parte del contatto avviene in questo luogo, è importante mantenere la qualità del servizio, ad esempio inserendo dov'è possibile figure competenti, come camerieri che parlano il tedesco. Visto che tutti i tedeschi che hanno compilato il questionario hanno mangiato nei ristoranti, questo non solo una faciliterebbe il turista nella comunicazione, ma darebbe un'attenzione e un valore in più alla sua accoglienza nel luogo in cui il turista si trattiene. Si potrebbe rimediare già formando il personale, perché la Germania è il primo paese straniero per provenienza nel comune di Verona stando ai dati dell'ultimo anno. Se sommassimo ad essa anche gli altri Paesi di lingua tedesca come Austria o Svizzera, che pure rappresentano anche essi una buona percentuale per numero di arrivi, questo investimento ha un valore significativo<sup>68</sup>.

Si è visto dal questionario che la categoria “monumenti” è stata la più gradita e apprezzata fra tutte le attività svolte. Principalmente l'Arena e la Casa di Giulietta sono stati i monumenti più visitati. In particolare, l'Anfiteatro romano è stato considerato maggiormente sia come monumento in sé che per l'Opera lirica. Infatti molti hanno specificato “Opera” nello spazio bianco a disposizione per eventuali aggiunte o suggerimenti.

---

<sup>66</sup> <https://www.cittadiverona.it/eventi/visite-guidate-ingressi-1-euro-musei-civici-prima-domenica-mese/>.

<sup>67</sup> Kotler P., Bowen J.T., Makens J. C. (2010), “Introduzione: il marketing del turismo”, in A.G. Mauri (a cura di), *Marketing del turismo*, Pearson, Milano-Torino, pp 2.

<sup>68</sup>

[https://statistica.regione.veneto.it/jsp/turismo\\_comune6.jsp?anno=2021&provenienza=0&x1=5&regione=23091+-+Verona&B1=Visualizza+in+Html](https://statistica.regione.veneto.it/jsp/turismo_comune6.jsp?anno=2021&provenienza=0&x1=5&regione=23091+-+Verona&B1=Visualizza+in+Html).

I musei, purtroppo, hanno avuto in generale un'importanza marginale rispetto alla vacanza in quanto non tutti hanno visitato almeno un museo durante la permanenza, e sono stati accolti nel modo migliore solo dalla minoranza. Essendo Verona una città d'arte, quindi rilevante dal punto di vista storico e culturale, è un vero peccato lasciarsi scappare i turisti che arrivano in città senza nemmeno aver visitato almeno i musei più importanti. I musei a Verona offrono percorsi molto inclusivi, perché dispongono di cataloghi per ogni sala sia in italiano che in inglese. In alcuni casi, come ad esempio nel museo di Castelvechio, il catalogo è disponibile anche in tedesco. Per questo motivo è importante provare a coinvolgere i turisti già quando arrivano mostrando loro le offerte della città in un'ottica di maggior valorizzazione.

Uno strumento da essere utilizzato, in questo caso, per migliorare l'esperienza di visita e arricchire l'offerta turistica traendo vantaggio sia per i turisti che per la città, è sicuramente la "Card turistica", ovvero un pass che permette ai turisti l'accesso agevolato ai luoghi e ai servizi. È un concetto abbastanza recente nato negli anni Ottanta, che all'inizio comprendeva solo le attrazioni culturali come musei o monumenti, poi man mano si sono aggiunti anche i servizi di trasporto, ristorazione o svago. Oggi sono molto diffuse in varie tipologie ed esistono card diverse in base: al tempo, durata di uno, due o tre giorni; all'area geografica di riferimento, un quartiere una città o una provincia; al target di riferimento, adulti, bambini o famiglie<sup>69</sup>.

La città di Verona mette a disposizione del turista la "Verona Card" da utilizzarsi durante la permanenza, integrando l'offerta per un maggior coinvolgimento facendo conoscere più siti turistici a un prezzo accessibile.

---

<sup>69</sup> Marchioro S., Miotto A., (2018), *La governance del turismo nell'era del digitale*, Gallica 1689 s.r.l., Bolzano, pp 105-109.

### 3.2 La Verona Card e i suoi vantaggi



*Figura 15: Le due versioni della Verona Card (Fonte: foto scattata dalla sottoscritta presso Ufficio IAT)*

Per quanto riguarda specificamente la mia esperienza di tirocinio, per arricchire la vacanza dei turisti tedeschi che hanno soggiornato presso l'Hotel Torcolo, si può valorizzare la Verona Card, una tessera cumulativa mista dotata di microchip gestita dal Comune di Verona con cui si può accedere gratuitamente o avere riduzioni ai siti turistici inclusi.

Esistono due versioni in base al tempo: una tessera gialla che dura ventiquattro ore e costa venti euro, una tessera blu che dura quarantotto ore e costa venticinque euro. Quindi per un turista che pernotta almeno due notti conviene prendere la seconda opzione.

La durata del tempo di validità della Card viene contata dal suo primo utilizzo in un'attrazione prevista.

Questo “biglietto” può essere comprato sia online che di persona. Nel primo caso può essere acquistato nei siti come “get your guide” o tickets and tours”. Nel secondo caso, invece, presso l’Ufficio IAT, musei, chiese, monumenti o tabaccherie convenzionate<sup>70</sup>. La possibilità di acquisto sembra quindi piuttosto ampia in concreto.

Con l’acquisto di questo titolo si ha diritto all’entrata gratuita a 16 attrazioni tra cui:

- l’anfiteatro Arena (altrimenti 10 euro);
- Museo di Castelvecchio (altrimenti 6 euro);
- Museo Lapidario Maffeiano (altrimenti 4,50 euro);
- Casa di Giulietta (altrimenti 6 euro);
- Museo degli Affreschi e Tomba di Giulietta (altrimenti 4,50 euro);
- Torre dei Lamberti (altrimenti 6 euro);
- Arche Scaligere (altrimenti 1 euro);
- Museo di Storia Naturale (altrimenti 4,50 euro);
- Museo Archeologico al Teatro Romano (altrimenti 4,50 euro);
- Basilica di S. Zeno (altrimenti 4 euro);
- Basilica di S. Anastasia (altrimenti 4 euro);
- Chiesa di S. Fermo Maggiore (altrimenti 4 euro);
- complesso della Cattedrale (altrimenti 4 euro).

Nelle quattro chiese principali (S. Zeno, S. Anastasia, S. Fermo, Duomo) sono disponibili gratuitamente gli audio guida in lingua italiana, inglese, tedesca, francese e spagnola <sup>71</sup>.

Mentre le riduzioni sono previste per i seguenti siti turistici: Palazzo Maffei e Casa Museo, Fondazione Biblioteca Capitolare, Fondazione Museo Miniscalchi Erizzo, Museo Africano, Museo Archeologico Nazionale di Verona, Giardino Giusti e

---

<sup>70</sup> [http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=53499](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=53499).

<sup>71</sup> <https://www.chieseverona.it/it/info-visita>.

visita appartamenti. La card prevede riduzioni anche per eventi e servizi come l'Opera Festival e parcheggio Saba Arena<sup>72</sup>.

Per i tedeschi che amano l'opera lirica diventa un'ottima occasione in quanto con la Verona Card si può avere uno sconto del 10% sul biglietto<sup>73</sup>.

Inoltre, visto che la maggior parte dei tedeschi arrivano in città con il proprio mezzo di trasporto, conviene sfruttare anche il risparmio del 10% previsto per il parcheggio Saba Arena.

La tessera comprende anche il servizio di trasporto, quindi si ha la possibilità di circolare gratuitamente negli autobus di linea urbana da una parte all'altra della città senza limitazioni. Considerando l'età media delle persone che hanno soggiornato nel mese di agosto, questo facilita lo spostamento permettendo di visitare più siti in minor tempo.

### 3.2.1 Vantaggi per i turisti e per la città di Verona

Numerosi sono i vantaggi proposti dalla Verona Card, sia dal punto di vista della domanda, vale a dire dei turisti, sia da quello dell'offerta, ovvero da tutti gli operatori privati e pubblici della città.

Innanzitutto, permette di muoversi liberamente con mezzi pubblici visitando tutte le attrazioni principali della città pagando poco e in modo confortevole.

Parlando rispetto all'offerta, promuovere questa Card negli hotel all'arrivo del turista, diventa un'occasione per far conoscere le attrazioni turistiche e anche i siti turistici minori che altrimenti i turisti non visiterebbero, avendoli inclusi diventano un'opportunità da non perdere. Molti turisti conoscono e visitano principalmente l'Arena e la Casa di Giulietta non sapendo magari degli altri beni culturali che potrebbero essere di loro interesse. Un esempio è la Torre dei Lamberti che è un monumento storico dal quale si può avere una incantevole vista dall'alto sulla città,

---

<sup>72</sup> [http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=40040](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=40040).

<sup>73</sup> Informazione ricavata dall'Ufficio IAT.

compresa l'Arena. Organizzare insieme molte realtà diverse tra loro significa anche dare possibilità di scelta, agli ospiti che comprano la Card, di intraprendere un itinerario secondo i propri gusti semplificando così il soggiorno. In questo senso può aiutare a cambiare in meglio anche la scelta della vacanza del turista. Alcuni che hanno intenzione di pernottare una notte, vedendo l'ampia offerta della Card potrebbero allungare il pernottamento a due notti in modo tale da vivere meglio la città con più tranquillità.

La città in questo caso "sponsorizza" i suoi punti forti valorizzandoli al meglio e intanto ottiene anche un incoming.

Dall'altra parte, sicuramente ottengono i turisti un vantaggio in termini economici, in quanto hanno a disposizione un prezzo conveniente.

Senza la Card, il costo dei biglietti per l'Arena e la Casa di Giulietta si ridurrebbe a poco meno del costo della Card stessa. Acquistando la Card, si otterrebbero enormi benefici, quali la riduzione dei costi per assistere all'opera lirica e la riduzione del costo per il parcheggio, non trascurabile in centro storico della città, oltre all'ingresso gratuito ai luoghi precedentemente citati.

### 3.3 Integrare il servizio di ristorazione nella "Verona Card"

Si è visto quanto la Card semplifichi la vacanza in termini di benefici. È, però, proficuo pensare a come incrementare ancora di più l'esperienza offrendo servizi in base alle esigenze del turista che ha soggiornato presso l'Hotel Torcolo.

La maggior parte dei rispondenti al questionario, ritengono di proprio gusto i piatti tipici di Verona e hanno cercato i ristoranti di propria iniziativa. Per quanto riguarda il costo hanno trovato i ristoranti, tutto sommato, nella media anche se qualcuno li ha trovati addirittura costosi. Per questo motivo, considerando le loro preferenze e risposte, potrebbe essere utile integrare alla Verona Card anche il servizio di ristorazione.



*Figura 16: Logo del “Ristorante Tipico di Verona” riconosciuto dal Comune (Fonte: dal sito ristorante tipico di Verona<sup>74</sup>)*

Come si è visto nel capitolo precedente il Comune di Verona garantisce ai turisti la buona qualità del servizio, la tradizionalità dei piatti e la professionalità del personale riconoscendo alcuni esercizi di ristorazione locale attraverso identificazione di un logo denominato “Ristorante tipico di Verona”<sup>75</sup>. Un locale per essere riconosciuto tale deve fare domanda versando un piccolo contributo in denaro e rispettare alcuni requisiti riguardo il locale, il personale, il menù e i prodotti offerti che vengono valutati da una commissione competente <sup>76</sup>.

Si tratta di un marchio rilasciato dal Comune stesso, per una validità di cinque anni, per diffondere e apprezzare l’enogastronomia veronese utilizzando prodotti tipici locali secondo la tradizione<sup>77</sup>. Ogni ristorante espone il logo davanti all’entrata del ristorante così da essere subito riconosciuto.

Molti turisti, però, potrebbero non essere a conoscenza di questo progetto, per questo motivo è necessario renderla visibile ai loro occhi in modo sensato.

Un modo è realizzare uno spot pubblicitario da essere visionato nei luoghi dove i turisti passano più tempo, ad esempio durante le pause dell’Opera lirica o eventi in fiera. Un’altra opzione è creare cartelloni ben visibili e chiari da attaccare nei luoghi dove i turisti passano spesso, come Ufficio IAT o stazione ferroviaria.

---

<sup>74</sup> <http://www.ristorantetipicoverona.com/>.

<sup>75</sup> <http://www.ristorantetipicoverona.com/>.

<sup>76</sup> <http://www.ristorantetipicoverona.com/modulistica.html>.

<sup>77</sup>

[https://www.confcommercioverona.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4630:ristorante-tipico-valorizzare-i-prodotti-veronesi-e-avere-visibilita&catid=2540&Itemid=21](https://www.confcommercioverona.it/index.php?option=com_content&view=article&id=4630:ristorante-tipico-valorizzare-i-prodotti-veronesi-e-avere-visibilita&catid=2540&Itemid=21).

Questa garanzia, però, avrebbe molto più visibilità se venisse integrata alla Card della città, così da essere maggiormente esposta. È difficile pensare che i turisti che hanno soggiornato presso l'Hotel, considerando anche l'età media, vadano a cercare informazioni della tradizione culinaria sul sito del comune di Verona o sul sito web del marchio realizzato di recente<sup>78</sup>. Includere questi ristoranti nella Verona Card diventa un modo semplice e veloce per accompagnare i turisti tedeschi nella scelta del ristorante promuovendo allo stesso tempo anche questa opportunità.

Attualmente il Comune riconosce venti ristoranti come “tipici di Verona”: Trattoria Tre Marchetti da Barca, Emanuel Cafè, Antica Trattoria Al Bersagliere, Osteria al Duca, Osteria Verona Antica, Ristorante Greppia, Osteria ai Osei, Osteria Dogana Vecia, Osteria Caffè Monte Baldo, Osteria dal Cavaliere, Ristorante al Carmine, Antica Bottega del Vino, la Bottega della Renga, Trattoria all'Isolo, Osteria al Borgo, Trattoria al Parigin, Torcolino da Barca, Osteria da Montesor, Osteria Nori, Trattoria Pane e Vino Casa dell'Amarone<sup>79</sup>. Tutti i ristoranti citati sono distribuiti in città e hanno offerte e prezzi una diversa dall'altra.

La Trattoria Tre Marchetti, un ristorante vicino l'Arena in grado di conquistare sia il palato che l'occhio, propone oltre al menù alla carta diversi tipi di degustazione abbinando ad essa anche i vini<sup>80</sup>. I prezzi sono leggermente alti rispetto la media ma giusti per quello che offrono: una degustazione con sette portate può arrivare a costare 95 euro a persona includendo anche i vini abbinati, mentre la degustazione con dieci portate arriva a 150 euro circa con vini abbinati. Il menù del ristorante è scritto, oltre all'italiano, in quattro lingue includendo anche la lingua tedesca, come si può notare anche sul suo sito web<sup>81</sup>. Questa è una qualità del servizio da cui anche gli altri ristoranti potrebbero trarre esempio.

---

<sup>78</sup> <http://www.ristorantetipicoverona.com/news/1-evento-1.html>.

<sup>79</sup> [http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=42104](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=42104).

<sup>80</sup> <https://www.tremarchetti.com/>.

<sup>81</sup> [https://www.tremarchetti.com/\\_files/ugd/9bb2f3\\_f9a7806b9b6c40be8df730db66cba2cd.pdf](https://www.tremarchetti.com/_files/ugd/9bb2f3_f9a7806b9b6c40be8df730db66cba2cd.pdf).

L'Osteria Caffè Monte Baldo, invece, è un ristorante che tiene molto alla tradizione e alla freschezza dei prodotti, ma non offre un menu di degustazione. In compenso essa dispone del menu alla carta in cui specifica accanto al piatto descritto se tipico della tradizione Veronese. Il menù è disponibile anche online in lingua tedesca e propone prezzi abbastanza alti rispetto la media<sup>82</sup>.

Un'osteria invece che propone prezzi bassi nelle vicinanze delle Arche Scaligere è l'Osteria al Duca. Essa, in stile rustico, presenta tre menù da 24 euro, 27 euro e 30 euro senza includere il dolce e il vino. Il menù è disponibile in sei lingue incluso l'italiano e il tedesco<sup>83</sup>.

Come si può notare, facendo riferimento solo a tre realtà si possono percepire come ogni locale abbia una propria proposta e organizzazione.

Per il turista tedesco che ha soggiornato presso l'Hotel Torcolo, il ristorante ideale sarebbe la Trattoria Tre Marchetti sia per la vicinanza all'Hotel che per ciò che offre. È necessario che un ristorante disponga sia di un menù alla carta che di degustazione dando così al turista la possibilità di scelta a seconda del proprio gusto o disponibilità economica. Una modifica da apporre potrebbe essere una diminuzione del prezzo magari restringendo il numero di portate. Quindi abbassare a cinque portate anziché sette aumentando le porzioni e di conseguenza ridimensionare il prezzo a 80 euro circa.

### 3.3.1 Vantaggi per turisti, per la città e per i locali

Oggi, purtroppo, il servizio di ristorazione non è ancora incluso nella Verona Card. Includere, anche aumentando il prezzo della Card, almeno qualche ristorante riconosciuto tipico dal Comune, potrebbe rappresentare un vantaggio per i turisti, per la città e per i locali.

---

<sup>82</sup> <https://www.osteriamontebaldo.com/menu?lang=de>.

<sup>83</sup> [http://www.osteriaalduca.it/osteriaalduca/?lingua=it#!/Menu\\_Tedesco](http://www.osteriaalduca.it/osteriaalduca/?lingua=it#!/Menu_Tedesco).

Nel primo caso i turisti sono assicurati in modo ufficiale della qualità e tradizionalità dei prodotti della cucina veronese e “la qualità si valuta rilevando in che misura sono state soddisfatte le aspettative dei clienti”<sup>84</sup>. Integrare il servizio di ristorazione significa proporre una selezione di ristoranti validi consentendo di scegliere in base alla posizione economica del turista.

Inoltre come per il parcheggio e il biglietto dell’opera, si potrebbero applicare sconti e agevolazioni incentivando così il suo acquisto.

Avviare questo progetto, porterebbe maggior vantaggio anche ai ristoranti ed alla città in termini di benefici economici e culturali. Innanzitutto, porterebbe a un incremento della vendita della Card, in quanto i turisti sono maggiormente incentivati all’acquisto percependo un’offerta a tutto tondo. Un turista, in questa maniera, avrebbe in mano un pacchetto di guida “all inclusive”, usufruendo di gratuità ai siti culturali e sconti ai vari servizi incluso il servizio di ristorazione.

In secondo luogo la Card potrebbe promuovere e pubblicizzare dando voce ai locali che rispettano le tradizioni culinarie veronesi. Alcuni locali, come Osteria Dogana Vecia o Osteria dal Cavaliere, sono assenti di un sito web proprio. Quindi essere inseriti nella Card rappresenterebbe per loro un sostenimento e maggior evidenza nei confronti dei turisti. Allo stesso tempo favorisce l’invito anche ad altri locali ad aderire a questo progetto favorendo la collaborazione fra gli operatori turistici. In aggiunta, i ristoranti sono chiamati a mantenere viva la tradizione culinaria veronese assicurandosi della qualità e garantendo così la soddisfazione del turista.

Nella Card però non è opportuno inserire tutti i venti ristoranti, perché si tratterebbe di un numero troppo alto e perderebbe la percezione di qualità agli occhi del turista.

Per scoprire quali ristoranti meritano di aggiudicarsi la visibilità nella Card, avendo a disposizione venti ristoranti tipici veronesi, si potrebbe sollecitare una sfida tra ristoratori che presentano una propria offerta ogni cinque anni dando

---

<sup>84</sup> Kotler P., Bowen J. T., Makens J. C. (2010), “Introduzione: il marketing del turismo”, in A.G. Mauri (a cura di), *Marketing del turismo*, Pearson, Milano-Torino, pp 38.

tempo materiale per elaborare novità. La sfida potrebbe essere giudicata da una commissione competente in grado di apprezzare le novità per quanto riguarda l'organizzazione della proposta.

Ad esempio, ogni cinque anni si potrebbe scegliere tra i ristoranti in sfida il migliore per ogni fascia di prezzo basso, medio e alto in maniera da rispettare lo standard di tutti i turisti.

In tal modo, tutti i ristoratori sarebbero motivati e chiamati all'innovazione e alla competizione portando a termine proposte valide.

Un esempio di novità a tal proposito è la “Visual Experience” della Trattoria Tre Marchetti lavorata tra il 2020 e 2021<sup>85</sup>, ovvero un'esperienza virtuale e sensoriale che completa i sapori della cucina con la bellezza dei colori, delle luci e dei suoni coinvolgendo il gusto, l'olfatto, la vista e l'udito accompagnando il turista durante la cena.

### 3.4 Due itinerari per accompagnare il turista durante la vacanza

Per rendere la vacanza ancora più speciale e valida dal punto di vista culturale, il turista tedesco può rivolgersi a una “guida turistica”. In generale, essa è una figura professionale che accompagna i turisti singoli o gruppi di persone illustrando i valori storici, artistici e culturali in varie visite guidate: ai monumenti, musei, città o parchi<sup>86</sup>.

Verona, essendo una città di piccole dimensioni e avendo punti d'interesse storico, artistico e culturale in ogni angolo, può contare su questa figura in un'ottica di un'offerta organizzata.

---

<sup>85</sup> <https://www.tremarchetti.com/visualexperience>.

<sup>86</sup> <https://www.ministeroturismo.gov.it/professioni-turistiche/guida-turistica/>.

Oggi, la città suggerisce “visite guidate alla scoperta di Verona”, un progetto realizzato dall’Ufficio di Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT). Essa si rivolge a tutte le persone singole che non viaggiano in gruppo, proponendo visite della città nei fine settimana e nei giorni festivi con una guida turistica dall’aprile 2022 a gennaio 2023. In particolare si tratta di un tour del centro storico accompagnato dalle spiegazioni storiche della guida turistica iniziando da Piazza Bra e Arena, camminando per Porta Borsari e Piazza delle Erbe e arrivando infine alla Casa di Giulietta<sup>87</sup>.

È un servizio riservato e svolto con regolarità di durata un’ora e mezza in lingua italiana e inglese. Per parteciparvi è richiesto un contributo di 12 euro a persona adulta, 10 euro per gli over 65, 6 euro per i ragazzi e gratuito per i bambini sotto i 9 anni<sup>88</sup>.

Se questa iniziativa fosse disponibile in lingua tedesca, attirerebbe l’attenzione del turista tedesco. Inoltre, si potrebbe aggiungere, oltre alla semplice visita della città dall’esterno, visite con l’ingresso all’Arena e al Teatro Romano e il Museo Archeologico e Casa di Giulietta, i siti più apprezzati secondo i dati del questionario.

A seconda delle fasce d’età e degli interessi specifici del turista, l’itinerario potrebbe anche arrivare a durare fino a tre ore anziché un’ora e mezza dalle 9.00 alle 12.00 e costare cinque euro in più a persona per l’aggiunta dell’ingresso alle tre attrazioni.

Il tour potrebbe, quindi, iniziare da Piazza Bra visitando l’Arena e proseguire verso Porta Borsari per arrivare in Piazza delle Erbe. Da qui si può procedere per il Corso Santa Anastasia per raggiungere la visita al Teatro Romano e il Museo Archeologico che si trovano dall’altra parte dell’ansa dell’Adige. Per terminare, si può tornare passando sempre per Piazza delle Erbe per visitare la Casa di Giulietta. La guida turistica, durante il tour, diventa una figura essenziale in quanto molto preparata sia per quanto riguarda la visita della città, sia per quanto riguarda la

---

<sup>87</sup> [http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=35636&newsid=75915](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=35636&newsid=75915).

<sup>88</sup> [http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=35636&newsid=75915](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=35636&newsid=75915).

visita dei monumenti e musei in modo dettagliato. Il suo compito è informare i turisti che la ascoltano della storia, dell'arte e altre particolarità dei luoghi che si visita.

In alternativa, si potrebbe pensare a un secondo itinerario meno impegnativo per quanto riguarda i contenuti, quindi senza comprendere visite ai musei o monumenti. Questa soluzione può essere denominata “conoscere Verona passeggiando e assaggiando”.

Traendo ispirazione dalla visita guidata proposta dall'Ufficio IAT, si potrebbe includere in questa passeggiata un percorso che mostra ogni angolo della storia di Verona mischiato alla cucina locale. L'inserimento di alimenti nell'itinerario può risultare attraente per i turisti rappresentando una novità e una leggerezza da indurre a provarlo.

Il giro turistico può iniziare da Piazza Bra, dove si trova l'Ufficio IAT, per poi attraversare via Roma per andare verso Castelvechio. Durante il tragitto si può fermare per un gelato alla Gelateria Savoia<sup>89</sup>, uno dei più famosi e buoni di Verona. Da Castelvechio si può proseguire, soffermandosi per una foto all'Arco dei Gavi dove si può godere la vista del fiume Adige che passa sotto l'imponente Ponte di Castelvechio, per Piazza delle Erbe passando da Porta Borsari. Mentre l'accompagnatore spiega le particolarità, i visitatori possono godersi un aperitivo assaggiando uno spritz in uno dei tanti bar della Piazza. Il tour può proseguire passando per Ponte Pietra, salendo in pochi passi colle San Pietro per godere di un panorama mozzafiato. Da questo punto i turisti possono osservare da lontano il magnifico ponte Pietra che abbraccia il fiume Adige. Scendendo e rientrando nella parte interna della città si può passeggiare nelle scorciatoie attraversando il Duomo per arrivare in Piazza dei Signori dove prima di accedervi si può dare un'occhiata dall'esterno alle Arche Scaligere. Qui si può interrompere il tour per la pausa pranzo in Osteria al Duca dove i turisti possono assaggiare i piatti tipici e i vini veronesi spendendo poco. Terminato il pranzo, si può continuare per via Mazzini,

---

<sup>89</sup> <https://gelateriasavoia.it/>.

la principale strada dello shopping, per arrivare all'Arena in Piazza Bra dove finisce il tour.

Questo è un itinerario non faticoso che potrebbe durare quattro ore (incluso tutto), preferibilmente dalle 11.00 di mattina alle 15.00 del pomeriggio, in modo che comprenda anche il pranzo. Per non appesantire con le spiegazioni dettagliate di una guida turistica, questo tour può essere condotto da una nuova figura di accompagnatore. Potrebbe essere uno studente laureato in Turismo che abbia competenze nel campo, che sia acculturato, che abbia una conoscenza della città e dei siti citati. È importante che l'accompagnatore abbia una buona conoscenza della lingua tedesca, che sia in grado di rapportarsi con turisti in maniera accogliente e cordiale e sia preparato per eventuali domande da parte dei turisti. A differenza della guida turistica, l'accompagnatore può illustrare le informazioni in maniera superficiale e in più dovrebbe saper esporre alcune nozioni per quanto riguarda la cucina. Ad esempio, durante il pranzo dovrebbe saper spiegare le pietanze e dare consigli secondo i gusti dei turisti. Questa figura può essere formata e retribuita dal Comune stesso per garantire gratuità e professionalità del servizio. È un investimento che potrebbe portare frutti in quanto, ad oggi, i turisti di lingua tedesca rappresentano la maggioranza per numero di arrivi, come si è visto precedentemente. Facendo così, non solo si creeranno nuovi posti di lavoro, ma potrebbe suscitare dalla parte del turista interesse nell'approfondire i siti osservati durante il percorso. In tal momento può essere d'interesse la Verona Card. Per il consumo degli alimenti si potrebbe pensare di offrire un pacchetto unico di 35 euro che includa il gelato, l'aperitivo e il pranzo mettendosi in comune accordo con i tre locali.

Queste due proposte di itinerari possono essere inserite nel dépliant di Verona da parte dell'Ufficio IAT ed essere pubblicizzate grazie all'intermediazione degli alberghi in città. Avendo due tour totalmente diversi i turisti potrebbero scegliere di partecipare ad entrambi. Si potrebbe applicare un limite massimo di 15 persone a tour così da garantire l'esclusività e l'ordine dello svolgimento. Così facendo, si

può rendere obbligatorio prenotare tramite l'albergo o chiamando direttamente l'Ufficio IAT.

Importante diventa la scelta delle date per far partire questi due progetti. Anziché proporli solo nei fine settimana o nei giorni festivi durante l'anno, avrebbero più riscontro se venissero proposte dal giovedì al martedì durante i mesi più turistici dell'anno ovvero giugno, luglio e agosto.

## Conclusione

Dopo aver percorso l'offerta della città come parte introduttiva, si è cercato di analizzare il profilo del turista tedesco che ha soggiornato presso l'Hotel Torcolo. Dal questionario sottoposto durante il mese di agosto, sono emersi dei risultati scadenti dal punto di vista culturale. Per questo motivo si è cercato di proporre alcune soluzioni valide nell'ottica di migliorare l'esperienza in modo accogliente. Nonostante Verona sia una città d'arte importante dal punto di vista del patrimonio culturale e artistico, i musei ma anche alcuni monumenti non sono stati il primo punto d'interesse dei turisti.

Nel terzo capitolo, quindi, si è cercato di capire come arricchire culturalmente il turista tedesco proponendo idee in base anche alle preferenze da loro espresse.

Considerando la categoria "cibo" e il monumento "Arena" tra i più apprezzati e visitati, si è cercato di integrarli alle varie soluzioni suggerite in modo tale da catturare l'attenzione dei visitatori in questione. In primo luogo è stata proposta la Verona Card come prima soluzione indicandone i vantaggi economici che possono derivare. Successivamente è stata suggerita l'integrazione del servizio di ristorazione alla Card, mischiando così la cultura e la gastronomia in un'unica offerta. Infine sono stati forniti due itinerari che mirano a soddisfare al meglio i bisogni del visitatore tedesco. Il primo include oltre alla visita della città le attrazioni preferite dai rispondenti, così da dare loro un quadro generale senza limitarsi all'Arena o alla Casa di Giulietta. Il secondo, invece, illustra un itinerario che comprende, oltre alla visita della città, anche la consumazione degli alimenti tipici veronesi.

Per terminare si possono considerare fattibili queste proposte in quanto hanno già una base solida da cui partire. Soprattutto perché sono state pensate nella speranza di poterli attuare in modo tale da arricchire l'esperienza del turista tedesco.



## Bibliografia e sitografia

Marchioro S., Miotto A., (2018), *La governance del turismo nell'era del digitale*, Gallica 1689 s.r.l., Bolzano.

Sboarina M. Roverato L., (2008), “*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona romana*”, Grafiche Siz spa, Verona.

Sboarina M., (2009), “*Appunti di viaggio alla scoperta di Verona medievale*”, La Grafica, Vago di Lavagno (Vr).

Kotler P., Bowen J. T., Makens J. C. (2010), “Introduzione: il marketing del turismo”, in A.G. Mauri (a cura di), *Marketing del turismo*, Pearson, Milano-Torino.

Furlan C., (2020), “campionamento”, in Furlan C. (a cura di), *Statistica per il Turismo*, libreria Progetto, Padova.

<https://www.unesco.beniculturali.it/projects/verona/>.

[https://www.verona.net/it/storia/breve\\_storia\\_di\\_verona.html](https://www.verona.net/it/storia/breve_storia_di_verona.html).

<https://www.visitverona.it/it/luoghi/anfiteatro-arena>.

<https://www.treccani.it/enciclopedia/romanico>.

<https://www.treccani.it/enciclopedia/gotico>.

[https://www.verona.net/it/monumenti/porta\\_nuova.html](https://www.verona.net/it/monumenti/porta_nuova.html).

<https://www.verona.net/it/monumenti/>.

[https://www.verona.net/it/monumenti/castel\\_san\\_pietro.html](https://www.verona.net/it/monumenti/castel_san_pietro.html).

[https://www.verona.net/it/monumenti/palazzo\\_maffei.html](https://www.verona.net/it/monumenti/palazzo_maffei.html).

[https://www.verona.net/it/musei/museo\\_di\\_storia\\_naturale.html](https://www.verona.net/it/musei/museo_di_storia_naturale.html).

[https://www.treccani.it/enciclopedia/osteria\\_%28Enciclopedia-Italiana%29/](https://www.treccani.it/enciclopedia/osteria_%28Enciclopedia-Italiana%29/).

<https://www.visitverona.it/it/esplora/il-luogo-prediletto-per-rilassarsi-in-compagnia>.

<https://www.visitverona.it/it/esplora/degustare-verona>.

<http://www.ristorantetipicoverona.com/>.

<http://www.veronissima.com/it/vinality.html>.

<https://hoteltorcolo.it/>.

<https://www.booking.com/hotel/it/torcolo.it.html>.

<https://www.interludehotels.it/it/pillole-di-management/il-costo-delle-ota-le-commissioni.html>.

[http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=69554](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=69554).

<https://www.amt3.it/sportello-permessi/ditte-professionisti-e-manutenzioni/alberghi-e-attivita-extra-alberghiere/>.

[https://statistica.regione.veneto.it/jsp/barre.jsp?tipo=Presenze&territorio=13\\_Verona&anno=2021&stato=28\\_Germania](https://statistica.regione.veneto.it/jsp/barre.jsp?tipo=Presenze&territorio=13_Verona&anno=2021&stato=28_Germania).

<https://www.tourism.verona.it/magazine/piatti-tipici-verona>.

[http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=42104](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=42104).

<https://www.12apostoli.com/?menu=menu-chef>.

[http://www.osteriaalduca.it/osteriaalduca/?lingua=en#!/Menu\\_Italiano](http://www.osteriaalduca.it/osteriaalduca/?lingua=en#!/Menu_Italiano).

<https://www.visitverona.it/it/pianifica/mappe-e-brochure>.

<https://cataloghi.euoplan.it/pdf/arena-verona-opera-festival-2022-it.pdf>.

<https://www.visitverona.it/it/luoghi/iat-verona-ufficio-informazioni-e-accoglienza-turistica>.

<https://www.cittadiverona.it/eventi/visite-guidate-ingressi-1-euro-musei-civici-primadomenica-mese/>.

[http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=53499](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=53499).

<https://www.chieseverona.it/it/info-visita>.

[http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=40040](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=40040).

<http://www.ristorantetipicoverona.com/>.

<http://www.ristorantetipicoverona.com/modulistica.html>.

[https://www.confcommercioverona.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4630:ristorante-tipico-valorizzare-i-prodotti-veronesi-e-avere-visibilita&catid=2540&Itemid=21](https://www.confcommercioverona.it/index.php?option=com_content&view=article&id=4630:ristorante-tipico-valorizzare-i-prodotti-veronesi-e-avere-visibilita&catid=2540&Itemid=21).

<http://www.ristorantetipicoverona.com/news/1-evento-1.html>.

[http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=42104](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=42104).

<https://www.tremarchetti.com/>.

[https://www.tremarchetti.com/\\_files/ugd/9bb2f3\\_f9a7806b9b6c40be8df730db66cba2cd.pdf](https://www.tremarchetti.com/_files/ugd/9bb2f3_f9a7806b9b6c40be8df730db66cba2cd.pdf).

<https://www.osteriamontebaldo.com/menu?lang=de>.

[http://www.osteriaalduca.it/osteriaalduca/?lingua=it#!/Menu\\_Tedesco](http://www.osteriaalduca.it/osteriaalduca/?lingua=it#!/Menu_Tedesco).

<https://www.tremarchetti.com/visualexperience>.

<https://www.ministeroturismo.gov.it/professioni-turistiche/guida-turistica/>.

[http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a\\_id=35636&newsid=75915](http://www.turismoverona.eu/nqcontent.cfm?a_id=35636&newsid=75915).

<https://gelateriasavoia.it/>.