

A group of people, mostly women, are seated in a room with a high, arched ceiling and large windows. They are facing a projector screen that displays a presentation. The room has a modern, clean aesthetic with white walls and large windows. The people are seated in red chairs, and there are several computer monitors and desks in the background. The overall atmosphere is professional and collaborative.

w

Wonderful Italy
Il primo network
italiano
di **ospitalità**
ed **esperienze**
in luoghi autentici

Report 2023
Impatto Sociale

Chi siamo

Siamo la più grande azienda italiana di **ospitalità** ed **esperienze**, per numero di case gestite direttamente ed esperienze turistiche commercializzate.

Nella nostra attività supportiamo lo spirito imprenditoriale degli operatori locali, perché crediamo che il turismo sia una fondamentale risorsa per lo sviluppo del territorio.

Wonderful Italy è sostenuta da Oltre Impact
il primo fondo italiano di Impact Investing

OLTRE
IMPACT

Fondo di venture capital pioniere
nell'Impact Investing in Italia che,
dal 2006, investe in imprese a forte
impatto sulla società, apportando
capitali, competenze manageriali
e know-how in campo sociale

Cosa facciamo:
un mix unico di selezione,
cura e gestione

Ospitalità

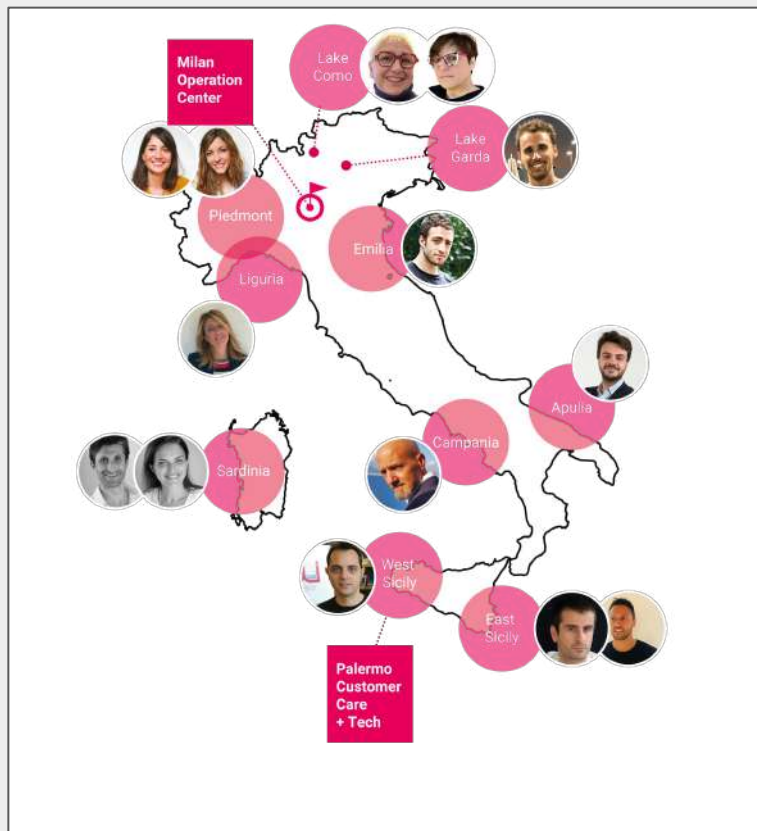
- Selezione, gestione e promozione di case in località autentiche
- Servizi professionali con partner locali accuratamente selezionati
- Servizi complementari agli ospiti

Driver di ricavi e margini

Esperienze

- Scouting, selezione e cura di prodotti esperienziali autentici
- Viaggi immersivi nelle località e nelle tradizioni italiane meno conosciute
- Profonda conoscenza del territorio grazie agli esperti locali

Driver della domanda
e occupazione (in bassa stagione)



Come lo facciamo:
un modello multi-locale unico

Sede centrale: Polo strategico

Competenze funzionali

- Scouting e selezione degli imprenditori locali
- Conoscenza del prodotto
- Gestione operations
- Customer care e gestione prenotazioni
- Piattaforme gestionali
- Marketing e comunicazione
- Amministrazione e finanza

Hubs: Gestione in loco

Esperti che operano sul campo

- Scouting case ed esperienze, contratti e operatività
- Gestione proprietari
- Accoglienza ospiti, pulizie e facility management
- Vendita a livello locale
- Partnership con le istituzioni locali

La nostra performance



€ 24,5M

2022 Turnover
(>2 x growth vs '21)



10

YTD local hubs
(+2 vs 2022)



2,000

YTD homes
(+500 vs 2022)



300

YTD experiences
(+50 vs 2022)



100,000

2022 guests



520,000

2022 attendances

L'impatto sociale di Wonderful Italy attraverso il turismo

Wonderful Italy mira a produrre un cambiamento positivo di breve, medio e lungo periodo attraverso il turismo.

Abbiamo selezionato alcuni obiettivi chiari, indicatori puntuali e attività misurabili cui agganciare l'attività di impresa nei settori dello short rental e del tour operating.

Gli obiettivi e i progetti di impatto rispondono all'esigenza di operare come impresa coesiva, consapevole dei propri legami di interdipendenza con i territori, gli attori e le comunità con cui lavoriamo.

Misuriamo dunque non soltanto le tradizionali performance aziendali, ma anche il cambiamento positivo che siamo in grado di generare, identificando specifiche dimensioni di impatto diretto e indiretto.



Generazione diretta di impatto sociale

Impatto diretto

Destinazioni turistiche non convenzionali rese accessibili e attrattive ai viaggiatori e benefici ai territori tramite:

- Valorizzazione immobili sottoutilizzati
- Aggregazione offerta turistica frammentata
- Apertura mercati a piccoli operatori
- Supporto costruzione del prodotto e gestione delivery
- Miglioramento competenze locali (ICT, business planning)

Generazione indiretta di impatto sociale

Impatto indiretto

Sviluppo dei territori con progetti di innovazione sociale e partnership con attori istituzionali e sociali rilevanti.

- Supporto a coop e micro-imprese locali
- Partnership con III Settore per sfide sociali
- Intese con istituzioni per la legalità nel turismo
- Iniziative in aree urbane periferiche e borghi



Ob 1: Supportare lo sviluppo di destinazioni a basso reddito

KPI

% di comuni sul totale con un reddito pro capite inferiore alla media nazionale.

Target

Almeno il 50% delle case in località con reddito pro capite inferiore alla media nazionale

Anno	% case
2017	100% - 2018 100%
2019	100% - 2020 81%
2021	70% - 2022 71%

Azioni:

- Marketing territoriale mirato
- Scouting proprietà sotto-utilizzate
- Piloti in borghi/aree interne

Ob 2: Aggregare l'offerta frammentata di esperienze e servizi turistici e aprire mercati a piccoli operatori locali

KPI

Presenza di micro-imprese tra i fornitori

Target

Almeno il 50% dei partner locali hanno meno di 5 dipendenti

Anno	% partner
2017	67% - 2018 67%
2019	76% - 2020 73%
2021	76% - 2022 74%

Azioni:

- Selezione mirata operatori locali
- Committenze a partner sostenibili

Ob 3: Rendere attrattive destinazioni non convenzionali anche fuori stagione, per un turismo responsabile

KPI

Permanenza media

Target

Permanenza ospiti WI più lunga della media nella destinazione

Anno

2018	WI 4,9 gg - Dest. 3,2
2019	WI 4 gg - Dest. 3,1
2020	WI 5,8 gg - Dest. 3,2
2021	WI 6,6 gg - Dest 3,1
2022	WI 5,8 gg - Dest 3,8

Azioni:

- Incentivi a permanenze più lunghe
- Esperienze non convenzionali
- Accordi istituzionali

Ob.4: Professionalizzazione, empowerment e autonomia di operatori locali e qualità del servizio

Indicatore

- Numero di eventi di formazione, professionalizzazione x numero di partecipanti

Obiettivo

Almeno 1 sessione formazione (linee guida, obiettivi comuni, digitalizzazione) per anno per hub con

- welcome agents (5-10 per hub)
- partner servizi ed esperienze-(5-10/hub)
- fornitori pulizie / lavanderia /facility management (2-5 per hub)

ob. 2022
raggiunto

Ob.5: Inserimento lavorativo e imprenditorialità femminile, con attenzione particolare a donne vittime di violenza / svantaggiate

Indicatore

- Percentuale donne nei team WI
- Inserimento (stage, tirocini) di donne in situazione di disagio

Obiettivo

- >50% di donne dipendenti nel gruppo
- almeno 5 percorsi di inserimento per anno presso WI e partner/ fornitori

ob. 2022
raggiunto

Ob.6: Progetti di innovazione sociale per lo sviluppo di aree urbane periferiche / aree interne e partnership con attori istituzionali e sociali rilevanti

Indicatore

- Numero di progetti di innovazione sociale

Obiettivo

- Avvio di almeno un progetto sociale per ogni HUB nei primi 4 anni di vita

ob. 2022
raggiunto

Iniziativa	Status	Area	Descrizione	Kpi impatto	Hub	Micro impresa	gender gap	Artigiani tradizioni locali	aree urbane marginali, borghi,	Legalità	ambiente accessibilità	formazione inserimento
Inclusione e sviluppo micro imprese a Napoli	nuovo progetto	Operations, special projects	Formazione e inserimento lavorativo. a con: Fondazione San Gennaro e GESCO	2-4	Campania	●			●	●		●
Partnership per contrasto a violenza di genere	nuovo progetto	Operations, special projects	Protocollo con Coop EVA per inserimento lavorativo di donne vittime di violenza	4-5	Campania	●	●					●
Partnership con Kino ITALY remote working off season	nuovo progetto	experience, commerciale	Supporto a sviluppo progetto remote workers in destinazioni off season	2-3	Puglia - Sicilia Orientale	●			●			
LILLI - Libere di scegliere, Libere di essere accolte, Libere di lavorare	nuovo progetto	Operations, special projects	Progetto con Centro Antiviolenza per mentorship imprenditoriale e formazione	4-5	Sicilia Occ.		●					
Formazione donne detenute	nuovo progetto	Special projects, operations	Partnership con Coop Lazzarelle e Casa Circondariale di Pozzuoli	4-5	campania	●	●			●		●
Partnership con Associazione Italiana Nomadi Digitali	nuovo progetto	experience, commerciale	Sviluppo piccoli comuni in destinazioni accoglienti per remote workers	2-3-6	tutti gli hub	●			●			
InBOWecare & GoldK	nuovo progetto	Operations	Startup di aziende femminili pulizie / facility mgmt e Welcome Agent	4-5	Emilia	●	●					●

Iniziativa	Status	area	Descrizione	Kpi impatto	Hub	Micro impresa	gender gap	Artigiani tradizioni locali	aree urbane marginali, borghi,	Legalità	ambiente accessibilità	formazione inserimento
Iniziativa su raccolta differenziata e sostenibilità	nuovo progetto	Operations, special projects	Protocollo di intesa con Comune di Bologna ed Hera Spa	2-4	Emilia	●					●	
Supporto al settore cleaning e facility management	follow up	Operations, special projects	Formazione microimprenditori su qualità e innovazione organizzativa	2-4	tutti gli hub	●						●
Co-progettazione con Fondazione Ebbene	follow up	Special projects	Progettazione di interventi di turismo accessibile e sociale	6	tutti gli hub				●		●	
Svolta all'albergheria (Hospitality & Tours)	follow up	experience, hospitality	Formazione giovani e adulti del circuito penale. Ricettività in immobile riqualificato a Palermo	3-4-6	Sicilia Occ.	●			●	●		●
QuattroPuntoZero	follow up	Experience, home staging e forniture	Scuola diffusa di arti e mestieri (con Fondazione con il Sud.)	2-4	Sicilia Occ.	●		●		●		●
Iniziativa impatto sociale Garda	follow up	Special projects, experience	Partnership con rete Brescia Buona: experience, fornitori locali	2-6	Garda	●						●
Sviluppo territorio Madonie	follow up	Sviluppo Hub	Rete ospitalità diffusa con operatori e comune di Polizzi Generosa	1-2	Sicilia Occ.			●	●	●		

Iniziativa	Status	area	Descrizione	Kpi impatto	Hub	Micro impresa	gender gap	Artigiani tradizioni locali	aree urbane marginali borghi	Legalità	ambiente accessibilità	formazione inserimento
Sessioni formative per gli ecosistemi turistici locali: welcome agents	follow up	Guest Relations	percorsi di professionalizzazione su accoglienza e cura del cliente	2-4	tutti gli hub	●						●
Sessioni formative per gli ecosistemi turistici locali: fornitori	follow up	Operations	mercato turistico; miglioramento qualità, innovazione; strategie di filiera	2-4	tutti gli hub	●						●
Turismo di Comunità a Danisinni (Hospitality & Tours)	attivo	Operations experience, hospitality	Ricettività ed esperienze turistiche con associazioni e parrocchia di quartiere	4-6	Sicilia Occ.	●		●	●	●		
Turismo di Comunità a Sciacca	attivo	Operations experience, hospitality	Potenziamento satellite con Cooperativa di Comunità Identità e Bellezza (AG)	1-2-6	Sicilia Occ.	●		●	●	●		
Turismo & Social Housing	attivo	Commerciale, operations	Partnership con Coabitare su alloggi turistici, formazione, accoglienza, pulizie	2-4	Piemonte				●			●
Turismo Etico Sicilia	attivo	Experience	Catalogo experience comune con 2 TO locali su turismo natura e antimafia	3-6	Sicilia Occ. / Orientale				●	●	●	

Iniziativa	Status	area	Descrizione	Kpi impatto	Hub	Micro impresa	gender gap	Artigiani tradizioni locali	aree urbane marginali borghi	Legalità	ambiente accessibilità	formazione inserimento
Mobilità sostenibile Napoli	attivo	Special projects, experience	partnership su mobilità sostenibile con cooperative sociali (car sharing, biciclette)	2-6	Campania	●						●
Inserimento lavorativo donne vittime violenza	attivo	Guest Relations	Partnership con centri antiviolenza per inserimento lavorativo	4-5	Liguria	●	●					●
Welcome Guest	attivo	Guest Relations	Mentoring per la crescita della coop accoglienza e servizi	4	Sicilia Occ.	●						●
Perfect House	attivo	Operations	Mentoring per la crescita di azienda familiare servizi pulizie e facility mgmt	4	Puglia	●						●

Focus trasversale a tutte le kpi di impatto
Supporto allo sviluppo di micro imprese

Wonderful Italy è nata per creare valore sostenibile e persegue obiettivi di competitività e profitto rifiutando approcci speculativi ed estrattivi.

Per questo sosteniamo nella nostra crescita lo sviluppo di micro-imprese locali.



Il modello in sintesi: creazione di nuove micro imprese

Individuazione gap

Wonderful Italy individua filiere produttive di beni/servizi non ancora sviluppati o valorizzati (artigianato, servizi tecnico-turistici)

Accompagnamento

Rafforzamento competenze tecniche, mentorship per sviluppo skill manageriali del futuro imprenditore, networking

Start up della micro-impresa

WI affida prime committenze, il partner supervisiona l'avvio del percorso imprenditoriale, stress test della nuova azienda

Partnership territoriali

Partnership con attori locali per inclusione sociale lavorativa: scouting e tirocini di inserimento professionale di giovani, donne e altre categorie di persone svantaggiate

Business Plan

Il partner sviluppa il progetto di impresa con le persone interessate. WI orienta lo sviluppo di servizi e prodotti; valida la sostenibilità (modelli organizzativi, tariffe)

Fase a Regime

La micro-impresa cresce grazie a commesse WI, migliora la qualità, acquisisce clienti, si rafforza con innovazione di processo e prodotto

Il modello in sintesi: rafforzamento imprese esistenti

Selezione impresa locale

Wonderful Italy individua l'impresa locale, presenta i propri obiettivi e fabbisogni e avvia il rapporto commerciale

Supporto qualità e innovazione

I responsabili locali di WI stimolano ricerca di qualità e innovazioni di prodotto e processo.

Crescita dell'impresa

Aumento delle commesse WI.
Investimenti in attrezzature, macchinari e nuove assunzioni

Prime committenze WI

Il fornitore riceve i primi ordini. Test della collaborazione e analisi feedback clienti

Integrazione e Partnership

Condivisione di processi, spazi e/o attrezzature, accordi di co-marketing e progettazione

Lo sviluppo di micro imprese Il caso di Clean Sicily

Giorgia Puleo (Founder)

- Maturità Scientifica
- 49 anni
- 4 figli
- ruolo nell'azienda:
Amministratrice

Ruolo di WI

- Tirocinio iniziale nella sede locale
- Prime committenze e coaching
- Mentorship e accompagnamento allo sviluppo
- Supporto acquisizione nuovi clienti

Clean Sicily per WI

- Servizi in oltre 90 case WI
- Roadshow formazione per altri fornitori in Italia
- Mentorship a imprese in altre destinazioni
- Formazione a detenute in Sicilia e Campania

Case Study sullo sviluppo di micro-imprese: Clean Sicily

Wonderful Italy Home - Palermo

20



7

dipendenti



20.500

servizi erogati



20

condo/uffici



50

clienti



120

case gestite



9

tirocini
ospitati



2

progetti sociali



Aggiornamenti, ulteriori informazioni: sezione impatto sociale sul sito [Wonderfulitaly.eu](https://www.wonderfulitaly.eu)
Proposte di collaborazione su progetti e iniziative di impatto sociale (inclusione, ambiente, gender equality, accessibilità, imprese sociali...) nel turismo: progetti.speciali@wonderfulitaly.eu