

# Roberta Milano

Docente, Travel and Tourism Digital Strategist

## SINTESI DEI PIÙ RECENTI E IMPORTANTI LAVORI/INCARICHI

Da novembre 2017 libera professione: docente, digital strategist e consulente di marketing turistico.

Nel 2016-2017 è stata **Direttore marketing, comunicazione e digitale** di **ENIT** - Agenzia Nazionale del Turismo, Roma.

Dal 2019 ad oggi collaborazione con il **Consorzio del formaggio Parmigiano Reggiano**.

Dal 2017 a oggi: componente del Comitato Strategico e del Consiglio Direttivo di **Copernicani**, associazione che promuove la cultura dell'innovazione. Responsabile della Comunicazione.

Advisory Board di **BTO, Buy Tourism Online**, Firenze (dal 2009 a oggi).

Direttore scientifico di **Food & Wine Tourism Forum** (2018, 2019, 2020, 2021) Alba (CN).

Direttore scientifico di **Travel Marketing Days** 2018, Genova.

Dal maggio a ottobre 2014, è stato membro del **TDLAB** il **Laboratorio del Turismo Digitale**, istituito dal Ministero per i beni e le attività culturali e il turismo **MIBACT**.

Dal 2014 e fino allo scioglimento è stata membro del **Tavolo Permanente per l'Innovazione e l'Agenda Digitale**, Tavolo istituito all'interno della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Si occupa di comunicazione e formazione in ambito turistico. Esperta di "marketing del web", di strategie di sviluppo digitale, promozione e comunicazione turistica attraverso i social media. Ultimi temi di ricerca: Turismo 4.0, Turismo enogastronomico.

## ISTRUZIONE

Laureata in Economia e Commercio con votazione 110/110 e lode presso l'Università degli studi di Genova. Tesi di Marketing Turistico.

Maturità scientifica, Liceo Scientifico "Orazio Grassi" di Savona.

## INSEGNAMENTO

**Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano** - seminario interfacoltà di *Web Listening e Web Reputation* (Corso di laurea magistrale interfacoltà in *Comunicazione per l'impresa, i media e le organizzazioni complesse - CIMO*).

Sempre all'**Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano** ha insegnato Comunicazione turistica internazionale (corso di laurea magistrale Scienze Linguistiche - Profilo Gestione delle organizzazioni turistiche).

In precedenza, ha insegnato all'**Università di Genova**: *Web Marketing per il Turismo* presso la **Facoltà di Economia** (2006-2013) e *Web Marketing* al Corso di laurea specialistica in **Scienze e Tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione**.

Nell'anno accademico 2008 -2009 è stata ideatrice e organizzatrice del **Master universitario di 1° livello in Marketing e Web Marketing Turistico Territoriale** - Università di Genova.

### ALTRE DOCENZE

Docenza presso **Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo"** per "Marketing, web e turismo" (2012).

Docenza presso **Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa** per la materia "Turismo, territori e web" (2013 e 2014).

**Unicredit TourismTalk**: Le nuove sfide del Turismo 4.0. Speech dal titolo "La trasformazione digitale nel turismo: 2018 trend e strategie". Evento formativo rivolto a circa 2.000 operatori privati e pubblici del settore collegati in diretta audio/video con 84 sale sul tutto il territorio nazionale (2018).

Docenza di web marketing turistico per "**Cattedra Edoardo Garrone**", **Scuola di Alti Studi in Economia del Turismo Culturale, Siracusa** (2012, 2014, 2015).

Docenza per seminario di Web marketing e turismo nell'ambito del progetto T-lab - Laboratorio delle opportunità turistiche transfrontaliere di Slovenia e Italia, **AREA Science Park, Trieste** (2013).

Docente al Master Universitario di I livello organizzato dalla Facoltà di Lettere e Filosofia e dalla Facoltà di Economia dal titolo "Marketing e Management delle

imprese e dei sistemi turistici” per la materia “Web Marketing” – **Università di Genova**.

Docente al Master Universitario di I livello organizzato da Scienza della Comunicazione dal titolo “Programmazione e produzione radiofonica e televisiva” (**Università di Genova**) per la materia “Linguaggi e tecniche di comunicazione sul web”.

Docente al master universitario in “Management Turistico Alberghiero”, nato dal protocollo di intesa tra il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali **dell’Università di Pisa e Federalberghi Toscana**.

Docente nel **progetto interuniversitario BlogLab** cui hanno partecipato cinque Università italiane (La Sapienza, Torino, Urbino, Firenze e Genova ). Un laboratorio per studenti universitari volto all’apprendimento delle dinamiche della comunicazione online attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di un blog. I miei studenti hanno vinto il primo premio e se ne sono classificati 7 nei primi quindici (2008).

## LAVORO

Da novembre 2017 libera professione: **docente, digital strategist e consulente di marketing turistico**.

Dal 2019 ad oggi collaborazione con il **Consorzio del formaggio Parmigiano Reggiano** per sviluppare l’offerta incoming di turismo enogastronomico e la relativa comunicazione.

Dal 2018 ad oggi rapporto di collaborazione con **Ente Turismo Langhe Monferrato e Roero**.

Nel 2016 e 2017 è stata **Direttore marketing, comunicazione e digitale** di **ENIT** - Agenzia Nazionale del Turismo, Roma.

Dal 2018 a oggi: componente del Comitato Strategico e del Consiglio Direttivo di **Copernicani**, associazione che promuove la cultura dell’innovazione.

Advisory Board di **BTO Buy Tourism Online**, Firenze. Coordinatrice e moderatrice del topic Turismo Enogastronomico.

Direttrice scientifica e moderatrice del **Food & Wine Tourism Forum** (2018, 2019, 2020, 2021) evento dedicato al turismo enogastronomico e all’innovazione Alba (CN).

Direttrice scientifica e moderatrice **Travel Marketing Days**, 2018, Genova.

Direttrice scientifica e moderatrice di **BTWIC** - Basilicata Turistica - Web Innovazione e Creatività - dal 2012 al 2018 (Basilicata).

Collaborazione con **PugliaPromozione** al progetto **Piano strategico del turismo 2016-2025 #Puglia365**, in qualità di esperta su promozione e innovazione turistica (da marzo 2016 ad oggi)

Direttore scientifico per il Programma Italia dell'evento **BTO - Buy Tourism Online**, dal 2009 al 2015.

Dal 2002 al 2016 consulente e docente in area marketing turistico: strategie digitali, web marketing, marketing dei servizi turistici, promozione e comunicazione su e con Internet, progetti innovativi di comunicazione.

Ha collaborato con importanti destinazioni turistiche (Basilicata, Lazio, Puglia, Campania) nella progettazione e/o realizzazione delle **strategie di comunicazione turistica digitale**.

Per Episteme S.r.l. è stata responsabile della divisione turismo e new media, ideatrice del **modello Ne[x]t Tourism** che, "unendo i puntini" (persone, temi, percorsi, piattaforme e progetti), collega strategie online e offline.

Ha collaborato con importanti destinazioni turistiche e enti in **progetti formativi** (Lazio, Abruzzo, Emilia-Romagna, Basilicata, Langhe Roero e Monferrato, Piemonte, Distretto Turistico dei Laghi, Veneto, Provincia di Savona, Friuli-Venezia Giulia, Isnart, Unioncamere, 24ORE Business School, Consorzio Lago di Garda Lombardia,).

È stata co-founder **BTO Educational**, Associazione senza fine di lucro con l'obiettivo di "promuovere e sostenere la conoscenza, l'accessibilità, lo studio, il miglioramento, l'evoluzione, la condivisione, l'utilizzo, la diffusione di internet e la creazione di una cultura digitale consapevole, favorendo l'educazione e l'istruzione della collettività ad un utilizzo consapevole di internet" nel turismo (art.3 Statuto). Uscita dall'associazione nel 2016 dopo l'incarico di direttore marketing in ENIT.

#### **COLLABORAZIONI E INTERVENTI e VARIE ATTIVITÀ**

Da gennaio a giugno 2021 animatrice sul nuovo social media **Clubhouse** di un appuntamento fisso su turismo (ogni mattina dalle ore 8 alle 9).

Fondatrice del Club "**Turismo Italia Lab**" su Clubhouse.

Ideazione gestione del **canale Telegram COVID19\_Turismo**.

Intervento alla **trasmissione "Il dato umano" di ClassCnbc**, (canale 507 SKY e in streaming su milanofinanza.it). Titolo: "Reput'azione: come i Big usati a livello reputazionale danno effetti nel mondo reale".

Durante la crisi generata dal Covid-19, ospite di vari webinar per comprendere i cambiamenti nel turismo:

- Intervento a **PA Social Academy**, il percorso di formazione di Facebook/PA Social/Binario F (settembre 2021)
- Intervento al **live di PA Social** dal titolo "Turismo: come comunicare un "prodotto che non c'è" e prepararsi a quando ci sarà" – (gennaio 2021)
- "Prepararsi a ripensare il turismo per un 2021 da protagonista", ciclo di webinar dal 27 novembre al 21 dicembre, organizzato da Unioncamere Emilia-Romagna in collaborazione con le **Camere di commercio** della regione, **APT Servizi Emilia-Romagna**, le tre Destinazioni turistiche e **ISNART**
- **Corso FTO** Liguria e Piemonte sul tema "Il turismo del futuro: quali trend (primavera 2021)
- Docenza per **24 Ore Business School** al Master Storytelling E Digital Marketing Per L'arte E La Cultura (giugno 2021)
- «Verso la ripartenza del turismo in Lombardia». Ciclo di webinar nell'ambito dei *Percorsi di crescita per le imprese e strumenti per la qualificazione della filiera* organizzato da **Unioncamere Lombardia** e dalle **Camere di Commercio lombarde** nell'ambito del Fondo di Perequazione nazionale, con il supporto di Uniontrasporti
- RinascitaDigitale.it - 'BTO Reshape: il nuovo volto del turismo', con BTO – Buy Tourism Online
- Milano Digital Week 2020 – "Citizen Tourism"
- Web Talk di **Registro.it** dal titolo "TURISMO: prospettive e pratiche per ripartire"
- "Far ripartire il turismo da protagonista", ciclo di webinar **CCIAA Genova, CCIAA RIVIERE DI LIGURIA** Imperia La Spezia Savona, in collaborazione con **ISNART**
- Ospite fisso della trasmissione televisiva di **Primocanale**, Viaggio in Liguria, durante il periodo del lockdown.

- Docente **ISNART** per un ciclo di Workshop formativi su servizi turistici innovativi presso le Camere di Commercio in Liguria (marzo 2019)
- Intervento formativo nell'ambito del progetto GoTo Outdoor, **Comitato per il Turismo Outdoor in Provincia di Cuneo** (marzo 2019)
- Docenza a corso Digital Marketing and Hospitality Management, **IATH – Fondazione ITS del Turismo e dell'Ospitalità**, Milano e Cernobbio, Marzo 2019
- Docenza a corso **Manager di Hotel e Ristoranti Internazionali** Milano e Cernobbio, Marzo 2019
- **PID Punto Impresa Digitale Taranto**, intervento formativo sul tema "Turimo 4.0. Innovare, intrattenere, promuovere", febbraio 2019
- Giornata formativa per **Confindustria Genova** "Prossima fermata: Genova - Opportunità dell'innovazione per il marketing turistico e territoriale" - luglio 2018
- Collaborazione all'evento di lancio del nuovo portale turistico della **Regione Umbria** (2015)
- Relatrice all'evento **Puglia Tourism Update** 2015 di Pugliapromozione con intervento sulla Coopetition
- docente al progetto formativo BORSE DI STUDIO PER LA PROMOZIONE E LA COMUNICAZIONE DEL BRAND BASILICATA con la lezione su "Marketing del turismo

2.0, social media marketing e la reputazione online". **FEEM**, Policoro (MT), novembre 2015

- Relatrice all'evento \*pER di **Confesercenti Emilia Romagna** sul tema "competere". Bologna, 2015
- Seminario e workshop TravelNEXT, 2013 e 2014 a Trento, organizzato nell'ambito dell'evento **ICT Days Università di Trento**: Direzione scientifica e speaker
- WORKSHOP: Best practices nella promozione digitale delle destinazioni turistiche. **Sirmione** (BS) 2014
- Lezioni di turismo #iloveischia, seminario sui temi del travel organizzato con **Federalberghi dell'Isola d'Ischia** (marzo 2014)
- BTWIC edizione 2012, 2013, 2014, 2015 - Basilicata Turistica: Web, Innovazione, Creatività. Convegni a e Matera organizzati con **APT Basilicata Travel**
- "Verso Expo 2015: tutti ne parlano, noi ci prepariamo" Giornata di formazione, dedicata agli operatorituristici e del food & wine, tra cultura, territorio e identità. Organizzata con **BITEG I Borsa Internazionale del Turismo Enogastronomico di Sviluppo Piemonte Turismo** s.r.l. (Settembre 2013)
- Speaker a Lezioni di Territorio - iniziativa di **Provincia e Camera di Commercio di Ferrara** dedicata agli operatori del turismo (Febbraio 2012)
- Coordinamento comunicazione sul Web e Social Media per Stati Generali del Turismo, Ottobre 2012 per **ROMA CAPITALE**
- Formazione per il Social Media Team Terre di Trabocchi. Direzione scientifica del seminario, web marketing. Taglio formativo. Aprile/Settembre 2012 per **Camera di Commercio di Chieti**
- Relatrice e moderatrice al Convegno sul Turismo Online – **Ente turismo Isola d'Elba** 24 e 25 maggio 2010
- Relatrice e moderatrice al Convegno "STN Social Tourism Networking: il turismo e la rete, case history" Venezia 3 luglio 2010
- " Turismo On Line La Vacanza Comincia Navigando " svoltosi a Marina di Ravenna e organizzato da **Confesercenti** (luglio 2009)
- Consulente marketing dell'azienda **Shinystat**, leader italiano nei servizi di statistiche per portali e siti web (2007-2008)
- Progettazione e docenza per Corso di formazione Social Media Marketing e Comunicazione Turistica Digitale A.S.A.P. Roma (2015)
- Formazione Regione Abruzzo Turismo, Abruzzo Digital Days (2014)
- Progetto formativo Camere di Commercio di Forlì-Cesena e Ravenna, con APT Servizi Emilia- Romagna (2014)
- Docenza per seminario di Web marketing e turismo nell'ambito del progetto T-lab, Laboratorio delle opportunità turistiche transfrontaliere di Slovenia e Italia, AREA Science Park, Trieste (2013)
- Collaborazione per strategia di Social Media Marketing con APT Langhe (2012 e 2013)

- Collaborazione con **Turismo Fiandre**, emanazione del Ministero del Turismo del Governo Fiammingo in Italia, per attività di strategia su Social Media e formazione su Social Media (2012 e 2013)
- Collaborazione con **Agenzia regionale Promozione Turistica "In Liguria"** sui temi dell'Innovazione tecnologia nel Turismo (2012)
- Relatrice al Convegno "Matching sul Turismo" - Finale Ligure 12 ottobre 2009, 2010 e 2011
- Relatrice al convegno "Turismo italiano online" organizzato dal **MET - Università Bocconi - Milano**, maggio 2009
- Intervista radiofonica per **RSI Radiotelevisione svizzera** di lingua italiana, trasmissione MOBY DICK. Tema: "Sì, viaggiare"
- Intervista su **Rai Radio1** di Raffaele Roselli nella trasmissione "II viaggiatore" del 29/06/2014
- Membro del consiglio **IFITT, International Federation for Information Technologies in Travel and Tourism**, Italia (2010-2011)
- Relatrice a evento del quotidiano **La Repubblica Next** - La Repubblica degli Innovatori (Matera, 2014). Tema: "Turismo tra innovazione e identità".
- Relatrice a Workshop su Turismo di **Poste Italiane** (2014)
- Responsabile del forum nazionale online Innovatori **Jam 2011** per il tema e-tourism, organizzato **dall'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione** (Presidenza del Consiglio dei Ministri) e il cui report è stato acquisito dal Ministro dell'Istruzione, l'Università e la Ricerca, Francesco Profumo, come documento per il programma su Innovazione e Agenda Digitale
- Relatrice al Convegno, "Giornata nazionale dell'innovazione. L'Italia che corre", organizzato **dall'Agenzia per l'Innovazione e Ministero dell'Istruzione, l'Università e la Ricerca, in collaborazione con Confcommercio e FORUM PA** (Roma, giugno 2012)
- Partecipazione (nel 2012) a **gruppo di lavoro Expo 2015** per il tema turismo
- Partecipazione (2015) ai **Tavoli Tematici per Expo 2015** sul tema Brand Italia
- Relatrice al **Festival della letteratura di viaggio**, In web we travel. Raccontare il viaggio - e i luoghi e le culture - nel web. Roma settembre 2014
- Relatrice al convegno "PINK WEB: turismo 2.0, tipicità locali e idee d'impresa" nell'ambito de Il sesto giro d'Italia delle donne che fanno impresa - **Unioncamere, Camera di commercio Forlì-Cesena** (2013)
- Relatrice al convegno internazionale **"State of the Net"** - conferenza sullo stato di Internet - per il tema Turismo e Internet (Trieste, 2012)
- Relatrice a convegno **"L'Innovazione Responsabile: s-legàmi"** (Forlì, 2013)
- Organizzatrice e relatrice del Convegno con Seminario **"Opportunità della rete per il turismo in Piemonte"** (ATL Langhe e Roero con Regione Piemonte - 2012)
- Relatrice al Convegno "Turismo accessibile in montagna: i nuovi media e l'invecchiamento attivo", organizzato da **Osservatorio sul Sistema Montagna**

**"Laurent Ferretti" della Fondazione Courmayeur**, dal CSV-Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta ONLUS e dal Consorzio Cooperative Sociali Trait d'Union. Interventi su "il ruolo dei blog e dei social network nel settore del turismo accessibile" (2012)

- Relatrice al convegno **"Il racconto turistico [come] può essere sostenibile?"** (Bologna, giugno 2012)
- Moderatrice a convegno su Social Network e Turismo, **BIT (Borsa Internazionale del Turismo)** 2011 Milano
- Nel comitato scientifico della **Social Media Week di Torino** con competenze sul settore travel.
- Relatrice all'evento **Social Media Week di Torino** (settembre 2012). - Relatrice all'evento **Social Media Week di Milano** (2011).
- Relatrice all'evento **Social Media Week di Roma** (f2011).
- Relatrice all'evento **Social Media Week di Milano** (2010)
- Relatrice al convegno Travel 2.0, organizzato nell'ambito della **BIT (Borsa Internazionale del Turismo)**, con una relazione dal titolo: Travel 2.0 e opportunità, Milano, 2009
- Relatrice al Workshop sul turismo, organizzato dall'assessorato al turismo della **Regione Campania**, con una relazione dal titolo: Turismo e Web, Napoli, 30 gennaio 2009
- Relatrice al convegno **Vision 2028** con una relazione dal titolo: Una nuova visione per l'approccio al web - **Cervia, assessorato al turismo**, 30 novembre 2008
- Relatrice al convegno **Fare Turismo** con una relazione dal titolo La comunicazione turistica nel web nell'ambito del convegno sulle **Nuove professioni in campo turistico** - Salerno 6 marzo 2008
- Relatrice al convegno Una nuova grammatica digitale per la comunicazione del territorio. Con una relazione dal titolo: **Il Marketing Turistico ai tempi del Web** - Matera 14 dicembre 2007
- Relatrice al convegno **Touristech 2007** con una relazione dal titolo: **Web 2.0: opportunità e minaccenel turismo**. L'impatto di Internet sulle strategie di marketing dei diversi attori, pubblici e privati, operanti nel settore turistico - Milano 12 ottobre 2007
- Consulente marketing dell'azienda **Shinystat**, leader italiano nei servizi di statistiche per portali e siti web (2007-2008)
- Docenze a vari master e corsi di formazione (UPA Unione Provinciale Albergatori Savona, Confartigianato Savona)

Dal 1992 al 2002 ha lavorato in **Johnson & Johnson** con ruolo di marketing e vendite (area manager).

**LIBRI**



- "TURISMO E REPUTAZIONE - Online reputation management per imprese ricettive, ristoranti e destinazioni turistiche", a cura di Roberta Milano e Francesco Tapinassi, edito da Maggioli Editore, (marzo 2013).
- "Viaggi in Rete - Dal nuovo Marketing turistico, ai viaggi nei mondi virtuali" - Roberta Milano e Mario Gerosa (a cura di), 2011, FrancoAngeli
- "The effects of online social media on tourism websites", Milano, Baggio, Piattelli, (2011) ENTER2011 January 26-28, 2011 - Innsbruck, Austria
- Il marketing turistico nell'era del web: nuovi approcci e nuove opportunità, paper all'interno del volume dal titolo "Linguaggi digitali per il Turismo " a cura di Gianpiero Perri e Giuseppe Granieri, 2010, Apogeo Editore.

## **PUBBLICAZIONI**

- "L'interattività come presupposto alla qualità nei servizi alberghieri. Un'applicazione dei nuovi principi di Marketing dei Servizi" - rivista dell' ILRES (Istituto Ligure di Ricerche Economiche e Sociali, 1992).
- Ha scritto articoli su alcune riviste (Vita, Agendadigitale.eu, Tech Economy, CheFuturo, Pionero).

*La sottoscritta consapevole che le dichiarazioni false comportano l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000, dichiara che le informazioni riportate nel seguente curriculum vitae, redatto in formato europeo, corrispondono a verità. Il sottoscritto acconsente al trattamento dei dati secondo dlgs 196/2003*