

ACCOGLIENZA SINONIMO DI COMPETITIVITÀ

**«OSPITALITÀ ITALIANA»
UN'OPPORTUNITÀ
PER LE IMPRESE SICILIANE**

27.09.2021
Travel Expo



ISNART



UNIONCAMERE
SICILIA

ISNART: chi siamo?

Siamo una società nata dal Sistema camerale per affiancare il comparto turistico italiano nella comprensione dei nuovi fenomeni e nel miglioramento del livello di competitività.

Da oltre 28 anni, in ISNART – **Istituto Nazionale Ricerche Turistiche**, affianchiamo Unioncamere, le Camere di commercio e le loro Unioni Regionali per sviluppare progetti finalizzati a ridurre le disomogeneità dell'offerta turistica italiana e per favorire l'integrazione dei singoli prodotti turistici.

ISNART è radicata all'interno del Sistema camerale, sviluppa piani di intervento organici che permettano agli Enti camerali di dare corpo alla competenza "**Valorizzazione del patrimonio culturale – sviluppo e promozione del turismo**", demandata loro dalla normativa nazionale.

Partner strategico di amministrazioni pubbliche, siamo punto di riferimento per **l'osservazione e lo studio delle evoluzioni** che interessano il settore e per **accompagnare la qualificazione e lo sviluppo delle imprese** dell'intera filiera turistica italiana.



ISNART



ISNART: mission & attività



Studi e indagini sul turismo

Ricerche sul turismo, rilevazioni e progetti di fattibilità, raccolta, elaborazione e analisi di dati che rappresentano una panoramica del sistema di offerta legato al settore turistico



Qualificazione delle imprese

Ideazione e gestione del Marchio Ospitalità Italiana che ha già coinvolto oltre 6.400 imprese certificate sull'intero territorio nazionale. La certificazione valorizza, fa crescere e promuove gli operatori impegnati nella qualità.



Comunicazione e promozione

Attività editoriali, di promozione e di diffusione dei servizi resi al mercato. Organizzazione di convegni, seminari e dibattiti finalizzati alla comprensione e alla crescita dell'offerta turistica del Paese.



L'Osservatorio sull'Economia del Turismo

L'evoluzione nel turismo mette al centro la comprensione dei dati che descrivono e raccontano il settore e che possono supportare l'orientamento delle scelte in ambito pubblico e privato.

L'Osservatorio è una attività di **costante monitoraggio dell'evoluzione della domanda e dell'offerta sul mercato turistico**. È il nostro prodotto "top di gamma", è cofinanziato dall'Unione Italiana delle Camere di commercio e tra le fonti dati ha il Registro Imprese del Sistema camerale.

DATA
SYSTEM



informazioni utili a comprendere l'andamento, le dinamiche e le caratteristiche del turismo in Italia

tendenze attuali e future del settore e raccogliere indicazioni per la programmazione strategica del comparto



ISNART

Ospitalità italiana: Evoluzioni necessarie

Grazie all'Osservatorio Nazionale del Turismo possiamo raccogliere dati preziosi sulle nuove tendenze e sulle dimensioni dell'esperienza turistica, continuamente in evoluzione.

Monitoriamo costantemente *la figura del turista* che si riconosce in **comunità di persone**, unite dalla voglia di vivere esperienze fortemente caratterizzate, tanto da diventare componenti di una vera e propria "**società esperienziale**".

Motivazioni, comportamenti, status, espressioni, passioni: alla base delle scelte di viaggio di questi "**gruppi identitari**", riconducibili a **vere e proprie tribù**, ci sono elementi che ci hanno permesso di disegnarne i profili – gli Avatar – in base alle tipologie di turismo verso le quali sono orientati.



Gli Avatour di Isnart

Tra le innovazioni nelle nostra attività di ricerca, è recente quella dedicata alle nuove tendenze e alle dimensioni dell'esperienza turistica.

Tra queste abbiamo lavorato sulla figura del turista che si riconosce in **comunità di persone**, unite dalla voglia di vivere esperienze fortemente caratterizzate, tanto da diventare componenti di una vera e propria **"società esperienziale"**.

Motivazioni, comportamenti, status, espressioni, passioni: alla base delle scelte di viaggio di questi **"gruppi identitari"**, riconducibili a **vere e proprie tribù**, ci sono elementi che ci hanno permesso di disegnarne i profili – gli Avatar – in base alle tipologie di turismo verso le quali sono orientati.



AVATOUR

Abbiamo censito i turisti culturali, sportivi, spirituali, enogastronomici, naturalistici, rappresentandoli nell'originale denominazione **AVATOUR** delle **Tribù del Turismo**, con un approfondito lavoro di profilazione di ciascuna buyer persona.



Ospitalità italiana

E' un'iniziativa di sistema delle Camere di Commercio che dal 1997 garantisce al consumatore **standard qualitativi** sulle imprese ricettive e ristorative certificate (alberghi, ristoranti, agriturismi, campeggi, stabilimenti balneari ecc.).

Nel 2020 **ISNART**, assieme ad **Unioncamere** nazionale, ha lavorato allo sviluppo di percorsi di valorizzazione delle filiere e delle identità territoriali in Italia, processo che ha portato all'upgrade di Ospitalità Italiana verso un nuovo sistema di certificazione per le imprese.

Verifica qualità servizio sulla base scheda con oltre 150 requisiti



Visite alle imprese per la valutazione



Validazione da parte di una commissione



ISNART

OSPITALITÀ ITALIANA

*Hub di opportunità per accompagnare lo
sviluppo delle imprese turistiche*



ISNART

Il valore della qualità accreditata

Secondo l'Osservatorio Accredia, le certificazioni, ispezioni, prove e tarature accreditate hanno contribuito all'aumento del fatturato delle imprese, alla crescita del PIL per 10,8 miliardi di euro e a benefici ambientali e sociali per 1,3 miliardi.

Le imprese con un sistema certificato registrano un significativo aumento del fatturato rispetto alle aziende non certificate.

Lo dimostra la nuova ricerca dell'**Osservatorio Accredia** "**Accreditamento e certificazioni. Valore economico e benefici sociali**", presentato lo scorso 15 luglio in occasione del convegno "Quanto vale la Qualità? Crescita economica, sicurezza e sostenibilità". Lo studio misura la **crescita economica che deriva dall'interazione tra le attività di accreditamento e quelle di certificazione**.

Crescita del fatturato delle imprese dal 2% al 18%, in funzione del settore di appartenenza e dello standard tecnico adottato.



88MILA AZIENDE
CON UN FATTURATO
COMPLESSIVO DI **CIRCA**
1.400 MILIARDI DI EURO,
PARI AL 38% DEL TOTALE
ITALIANO.



ISNART

Con l'emergenza sanitaria è cambiato il mercato, nuovi fattori influenzano le scelte della clientela



Ferruccio De Bortoli per "L'Economia - Corriere della Sera" (23 agosto 2021)

«... Gli operatori, piccoli e grandi, più preparati, organizzati e innovativi sono riusciti ad adeguare i servizi, ad elevare la qualità dell'offerta anche con una *maggior attenzione personale per gli ospiti* che rappresenta una leva formidabile. In nessun altro settore industriale, nemmeno nel più avanzato, è successa una cosa simile.

Nessun imprenditore come quello turistico, della ristorazione e dei servizi, ha dovuto affrontare un ostacolo simile reinventando di fatto il rapporto con la propria clientela fungendo persino da «ufficiale sanitario». Sempre secondo **l'Isnart**, gli standard di sicurezza sono quelli che orientano al 77 per cento le scelte di destinazioni. Contano più del rapporto qualità/prezzo e persino della bellezza dei posti...»



ISNART

Ospitalità italiana, finora

A partire dalla sua nascita, in **91 province italiane**, il marchio Ospitalità Italiana ha consentito:

Al consumatore

Avere garanzia riguardo gli standard qualitativi delle **6.500 aziende ricettive e ristorative certificate** (alberghi, ristoranti, agriturismi, campeggi, stabilimenti balneari ecc.)



Alle imprese del comparto

- **Crescita** cultural-impresonditoriale
- **Strategia competitiva**
- Servizio percepito come “*unico*”, “**qualitativamente adeguato**”
- Posizione difendibile sul mercato e in grado di poter contare su una domanda fidelizzata



Ospitalità italiana, Storia ed evoluzioni

1997

Serve superare la disomogeneità delle classificazioni:

NASCE QUALITÀ ITALIANA

2020

CRESCE LA RICHIESTA DI TRASPARENZA NEL MERCATO TURISTICO - IL FACT CHECKING

Nascono percorsi per accompagnare celermente le imprese a testimoniare la **QUALITÀ DELLA PROPOSTA COMMERCIALE**

2014

SI AFFERMA IL WEB 4.0

Nasce il mercato fatto anche dai *prosumer*: il consumatore, il cliente diventano produttori di contenuti e diventano parte della «catena promozionale» delle imprese



ISNART



OSPITALITÀ ITALIANA NEL MONDO

RATING E CERTIFICAZIONE

QUALITÀ E SICUREZZA

Attestazione
Self assessment + audit
web di verifica requisiti

QUALITÀ E ACCESSIBILITÀ

Attestazione
Self assessment + audit
web di verifica requisiti

QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ

Attestazione
Self assessment + audit
web di verifica requisiti



OSPITALITÀ ITALIANA

nel Mondo



ISNART

A chi è dedicato il progetto



Le imprese che vogliono partecipare al progetto Ospitalità Italiana hanno compiuto una «scelta di campo»:

Pongono l'Italia e l'italianità alla base del loro modello di business: la loro offerta ha alcuni punti fermi che attengono alla tradizione senza però escludere elementi di innovazione.

Il progetto Ospitalità Italiana si prefigge di valorizzare la volontà di questi imprenditori e imprenditrici che vogliono affermare il proprio modello di business costruito gusto e **qualità «a matrice italiana»** e lo manifestano nei settori fondamentali dell'impresa.

E' per valorizzare questo impegno che ciascun disciplinare, nelle aree specifiche oggetto di valutazione, stabilisce i **requisiti minimi** previsti per poter ambire a ricevere il marchio Ospitalità Italiana.



La storia di ospitalità italiana nel mondo

Il progetto Ospitalità Italiana varca il confine per accogliere i **Ristoranti Italiani Nel Mondo.**

20
09

Il progetto si estende alle **Gelaterie Italiane Nel Mondo.**

20
19

Il progetto avvia l'estensione alle **Pizzerie Italiane nel Mondo** con un disciplinare dedicato e inclusivo, in corso di finalizzazione.

20
20/21



I numeri di ospitalità italiana nel mondo



5 ragioni per le imprese

01

Fiducia

Essere una impresa «accreditata» è un modo di ispirare fiducia nei clienti, gli studi di marketing rilevano un incremento indiscutibile di fatturato delle aziende con accreditamenti per la qualità o scelte di sostenibilità, accessibilità, ecc.

02

Tipicità

In un mercato sempre più vasto, interconnesso, la tipicità acclarata da un riconoscimento che valuta prodotto, procedimenti, professionalità, è un modo per uscire dal "brusio indistinto" di offerte sempre più simili tra loro.

03

Comunicazione

Per una impresa che si candida a ricevere il marchio Ospitalità Italiana, la comunicazione, nei suoi molteplici aspetti, è coerente con il prodotto, le sue origini e anche, a rinforzo del messaggio, con riferimenti all'Italia in generale.

04

Mercato

Avere una identità riconoscibile e definita, comunicarla in maniera organica e coerente, contribuisce a valorizzare la bontà dell'offerta per intercettare una clientela consapevole, che sceglie valutando la qualità.

05

Business

Le imprese del network di Ospitalità Italiana nel Mondo, possono partecipare a iniziative organizzate per promuovere la rete degli aderenti e il Made in Italy.



OSPITALITÀ ITALIANA

Certificazione e Rating



ISNART

Ospitalità italiana vara il proprio rating



Il rating aziendale è **l'indicatore sintetico dell'affidabilità di un'azienda.**

E' un sistema che permette di ottenere una **valutazione competente e indipendente**, basato su una misurazione numerica in relazione ad alcuni criteri oggettivi.

Il Sistema delle Camere di commercio ha deciso di mettere a disposizione delle imprese della filiera uno strumento che, sotto forma di **rating che integra la certificazione di qualità Ospitalità Italiana**, sappia comunicare agli altri soggetti – clienti ma anche istituzioni, fornitori e Pubblica amministrazione - la capacità dell'impresa di essere performante nella propria organizzazione e nell'offerta verso il mercato.

Il Sistema di Rating è volto a certificare e valorizzare l'affidabilità e l'efficienza delle imprese operanti nel settore turistico, in aderenza alla **filosofia propria di Ospitalità Italiana.**



Aree di valutazione del rating

QUALITA' DEL SERVIZIO

Esprime il livello di Qualità offerta dalle strutture turistiche.

Ospitalità Italiana esamina requisiti come l'accoglienza, l'attenzione al cliente, la competenza del personale, la cura e lo stato delle dotazioni e degli altri servizi offerti e molti altri.

Al 1° posto la cortesia e l'ospitalità della gente»

- In 10^ posizione «la qualità e accoglienza nelle strutture di alloggio»



Are di valutazione del rating

PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Rappresenta la capacità della struttura di «connettere» il cliente con il territorio in cui è localizzata.

Ospitalità Italiana verifica requisiti come la capacità di valorizzare la proposta enogastronomica locale e i prodotti tipici utilizzati; le informazioni sul territorio pubblicate sul sito web dell'azienda; la disponibilità di materiali promozionali, guide e pubblicazioni riguardanti il territorio.

«Interessi enogastronomici/prodotti agroalimentari tipici locali»

- Impatto economico della spesa turistica, **al 1° posto** la spesa agroalimentare «Made in Italy» pari a 12.789.151.000 euro
- Giudizio medio sul soggiorno – **al 2° posto** «La qualità del mangiare e del bere»



Aree di valutazione del rating

IDENTITÀ

Esprime la coerenza tra l'offerta dichiarata dalla struttura (sul proprio sito web, negli strumenti promozionali, sui social...) con l'offerta realmente fruita dalla clientela.

Il grado di coerenza esaminato da **Ospitalità Italiana**, verte, ad esempio, sullo stile e identità dell'arredo, sugli elementi di decoro, sulla proposta eno-gastronomica caratteristica.

Offerta dichiarata → offerta reale

Le strutture su cui ricade la preferenza dei turisti sono quelle che **mantengono ciò che promettono**, preferite anche a quelle «più blasonate» ma meno coerenti.



Aree di valutazione del rating

NOTORIETÀ

Raccoglie i riconoscimenti che la struttura ha ottenuto dai social e dalle guide, al fine di valutare la sua reputazione e il gradimento da parte della clientela.

Ospitalità Italiana valuta le attività e le recensioni sui social conseguite dalla struttura; la sua presenza sul web e in circuiti riconosciuti – regionali e locali; le citazioni su guide locali, nazionali e internazionali

Chi influenza la scelta del soggiorno - le prime 3 posizioni sono ad «elevata incidenza reputazionale»:

- Consiglio/Racconti di amici/parenti/ familiari (50% dei turisti intervistati)
- Internet, *Social Network*
- C'ero già stato/esperienza personale



Alcuni punti di forza del rating

Rating multisetoriale, estensibile sia alla ricettività turistica (hotel, b&b, agriturismo, ecc.) che alla ristorazione e alle botteghe e negozi tipici (produzioni aperte comprese)

Accessibile sia per medio-grandi che piccole e micro imprese

Si presenta come percorso di crescita organizzativa e professionale per l'impresa e, per i clienti, come marchio di certificazione che assicura:

- * la **qualità del servizio** della struttura (miglioramento continuo per l'impresa)
- * la **professionalità del personale**, dello chef, ecc.
- * l'uso di **ricette locali** e di **prodotti locali** o originali
- * la **coerenza** tra la promessa e la proposta commerciale per rafforzare la fidelizzazione dell'utenza
- * il punteggio medio delle **recensioni sui social** media/OTA di settore (Tripadvisor, booking etc.) a garanzia di qualità consolidata da comunicata in modo sintetico agli utenti
- * i principi fondamentali di **ecosostenibilità** (risparmio energetico, idrico, ecc.)
- * strutture a servizio della **promozione del territorio** (potenziali partecipanti a circuiti promozionali).



La scala del rating di Ospitalità italiana

SCALA DI GIUDIZIO



Alcune importanti novità

Kit per la
comunicazione

Introduzione della
valutazione KO

Identità

Le informazioni fornite attraverso sito web, e social presentano una **situazione distorta e non veritiera** in relazione alla tipologia, alla proposta erogata **KO**

Qualità del servizio

Le toilettes presentano **gravi carenze in termini di pulizia.** **KO**

Qualità del servizio

La sala presenta **gravi carenze in termini di manutenzione** **KO**

Qualità del servizio

Tavoli e sedie si presentano inadeguati per pulizia e manutenzione. Presenza di incrostazioni e sporcizia diffusa **KO**



Disciplinari mirati alle imprese coinvolte

10 disciplinari, ciascuno mirato all'ambito da esaminare, consentiranno di valutare le diverse categorie di imprese turistiche (hotel, ristoranti, agriturismi, bed and breakfast, campeggi etc.) ma anche **nuovi ingressi** come la **certificazione di negozi e botteghe tipiche e punti vendita della altre produzioni locali del «made in...»** (botteghe artigiane, spacci aziendali)

I disciplinari sono frutto di un'attenta analisi realizzata dalle relative Commissioni nazionali alle quali partecipano, come componenti di diritto, Unioncamere, Isnart e le rispettive associazioni di categoria, supportate da esperti del settore.



Verso una destinazione turistica di qualità

Hotel

Ristorante

Agriturismo

Bed and breakfast

Campeggio

Rifugio escursionistico e alpino

Country house

Residenza turistico alberghiera

Stabilimento balneare

Attività produttiva e commerciale tipica



La **destinazione turistica** può contare su imprese con codici comportamentali, tipologia di offerta, qualità e concetti identitari assimilabili

Come si articola il percorso del rating

- 1** **Bando** per il reclutamento delle imprese interessate
- 2** Seminario di **presentazione** alle imprese
- 3** **Audit con le imprese** per le verifiche e per accompagnarle nel migliorare le proprie performance rispetto alle 4 aree del rating
- 4** **Attribuzione dei punteggi** conseguiti sulle 4 aree del rating
- 5** **Validazione** da parte della commissione camerale
- 6** **Consegna del certificato** con il Rating conseguito dalle imprese che hanno ottenuto il punteggio adeguato
- 7** **Capacity building** per le imprese che non hanno superato il percorso

La classificazione delle imprese

Il rating Ospitalità Italiana prevede che ogni impresa venga classificata secondo **precisi criteri di valutazione**



Il plus viene assegnato alle aziende che meritano «la lode» dopo una visita Mystery.

Sulla base del punteggio ottenuto durante la visita di valutazione, la performance della struttura sarà contrassegnata graficamente da **una, due o tre corone**, resa evidente anche attraverso gli strumenti della comunicazione e promozione che saranno resi disponibili per l'impresa che si sarà certificata.

 punteggio compreso tra **60** e **74**

  punteggio compreso tra **75** e **89**

   punteggio compreso tra **90** e **100**

I punteggi vanno intesi in termini %



ISNART

Le opportunità del rating: 3 livelli

2 Livello nazionale

Attraverso il marchio **Ospitalità Italiana** l'impresa entra in un **network nazionale** che apre la porta a interessanti possibilità:



Sito e campagne promozionali



Eventi e seminari



ISNART

Le opportunità del rating: 3 livelli

3

Livello internazionale

Con **Ospitalità Italiana nel Mondo** si apre, per l'impresa, la possibilità di confrontarsi con le aziende estere a marchio *Ospitalità Italiana*: una interessante opportunità per far crescere il proprio business e creare proficui scambi commerciali.



Ospitalità italiana: una promozione quanto mai attuale

Ospitalità Italiana
20 agosto alle ore 19:00

◆ Ristorante Crea, Piemonte ◆

Amore per il territorio: è così che nasce Crea, il ristorante che prende il nome da Serralunga di Crea, nel cuore del Monferrato. Circondato dai paesaggi vitivinicoli di Langhe, Roero e Monferrato (Patrimonio Unesco), Crea sorge nella piazza di un antico santuario mariano, anch'esso Patrimonio Unesco.

Il menù è a fortissima impronta territoriale: tradizione, stagionalità e rispetto dell'ambiente sono alla base di tutti i piatti, preparati con cura e passione secondo le autentiche ricette piemontesi. Pasta fresca, sapori semplici e fantasia vi conquisteranno, facendovi sentire coccolati dal primo istante.

È per questo che **Il Ristorante Crea** è una delle attività certificate da Ospitalità Italiana: perché valori come la cura del cliente, la qualità e il legame con il territorio, lo rendono espressione dell'eccellenza italiana!



Ospitalità Italiana
28 luglio

La cura dell'igiene, a partire dalle nostre mani e dalle mani dei nostri collaboratori, è uno dei requisiti imprescindibili che un ristorante deve dimostrare di possedere in fase di assegnazione del marchio Ospitalità Italiana e viene valutato con parametri assolutamente oggettivi e rigorosi. L'attenzione a tali standard qualitativi – igiene, cura del cliente e l'utilizzo di materie prime provenienti dal territorio e da modalità di pesca sostenibile – continuerà a rendere Ospitalità Italiana una garanzia, per noi ristoratori e per i nostri clienti!

Un gesto banale, eppure...





Promozione: il nuovo sito dell'Ospitalità Italiana

Homepage



Promozione: il nuovo sito dell'Ospitalità Italiana

Le imprese Ospitalità Italiana

DOVE DORMIRE

Strutture suggerite per te

Vedi tutto



Visualizza Offerta



Visualizza Offerta



Visualizza Offerta

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

Visualizza

Visualizza

Visualizza

DOVE MANGIARE

Strutture suggerite per te

Vedi tutto



Visualizza Offerta



Visualizza Offerta



Visualizza Offerta

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

Visualizza

Visualizza

Visualizza

TEMPO LIBERO

Strutture suggerite per te

Vedi tutto



Visualizza Offerta



Visualizza Offerta



Visualizza Offerta

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

NOME HOTEL
★★★★★ CC
Scegli la tua struttura

Visualizza

Visualizza

Visualizza



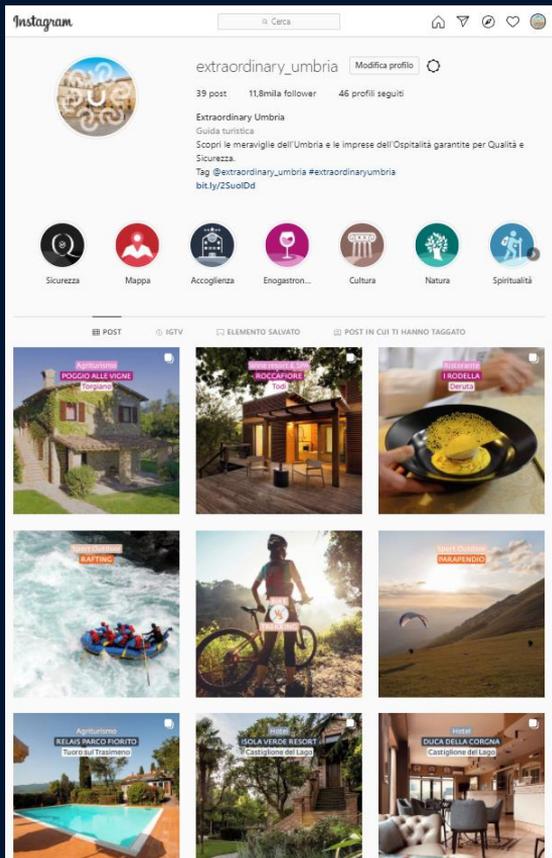
LE IMPRESE GARANTITE PER QUALITÀ E SICUREZZA

SCOPRI LA GUIDA



ISNART

Guida 4.0: la prima guida turistica su Instagram



La **Guida 4.0** è uno strumento capace di **valorizzare le imprese e le destinazioni**, un format agile che utilizza web, video, social, attraverso le **"Instagram Stories"**. E' un **puzzle di contenuti** da sfogliare in modo rapido ma capace di fornire, on demand, informazioni puntuali su quello che viene proposto, grazie a continui collegamenti ai siti ufficiali/pagine social dei protagonisti delle storie.

La guida 4.0 permette una *esperienza immersiva*. L'utente è coinvolto tramite domande e sondaggi e viene invogliato a usare il tool *link sticker* (tool che permette di creare collegamenti a pagine di siti web) e che permette di integrare Instagram con altre piattaforme.

Gli hashtag utilizzati sono legati alle destinazioni e ai luoghi da visitare ma anche all'iniziativa Ospitalità Italiana e servono a suggerire all'utente di usarli/condividerli sui propri social.

*Vuoi vedere un esempio di Guida 4.0?
Scopri la guida Extraordinary_Umbria su Instagram*

Modalità di adesione al Rating Ospitalità Italiana

Per aderire al nuovo rating Ospitalità Italiana occorrerà rispondere ad un bando che sarà emanato da Unioncamere Sicilia nei mesi di ottobre/novembre.

Il bando sarà pubblicato sul sito <https://www.unioncameresicilia.it/> e sui singoli siti delle Camere di commercio regionali.

Per eventuali ulteriori informazioni sul percorso certificativo:

Unioncamere Sicilia – Referente Dott. **Filippo Lucido**



turismo@unioncameresicilia.it -



091/2767893



ISNART

GRAZIE!

Per qualsiasi domanda e richiesta di supporto:

ALESSANDRA ARCESE

Coordinatrice Area Qualificazione Imprese e Comunicazione

a.arcese@isnart.it

+06 20.39.89.241



Ospitalità Italiana



Isnart



@isnart_official

CREDITS: This presentation template was created by Slidesgo, including icons by Flaticon, and infographics & images by Freepik.



ISNART

Q & A

