

Modello per la redazione sull'esecuzione del programma promozionale ordinario della CCIE di Dubai per il 2020

1. Finalità generali azione camerale:

La strategia operativa della Camera si e' concentrata su 5 filoni principali:

- 1) Supporto alle medie e piccole imprese interessate al mercato degli EAU**
- 2) Supporto alle imprese italiane operanti negli EAU**
- 3) Partecipazione alle attività promosse da Assocamerestero**
- 4) Relazioni con gli Enti e Associazioni imprenditoriali**
- 5) Relazioni istituzionali**

1) Supporto alle medie e piccole imprese che vogliono affacciarsi sul mercato degli EAU

I servizi camerali più avanti riportati in dettaglio hanno continuato ad essere appetibili dalle PMI italiane, sia per i costi abbordabili che per la metodologia che viene applicata, chiara e di facile comprensione. A seguito della Pandemia, il CdA ha valutato di facilitare le imprese italiane offrendo uno sconto del 30% sui costi proposti in precedenza. Seppur la metodologia di base per l'organizzazione di Missioni B2B e' rimasta identica, la parte relativa agli incontri B2B (con o senza rappresentante camerale) è stata modificata da incontri di persona a incontri via Web, sempre con

l'assistenza del Team camerale. Stessa metodologia e stessi costi sono stati proposti anche per il 2021.

2) Supporto alle imprese italiane operanti negli EAU

E' proseguita, anche nel 2020, l'attenzione della Camera verso le imprese italiane operanti negli EAU e, in particolar modo, per quelle di recente approdo sul mercato. La Camera ha costituito da tre anni il CLUB ITALIA ovvero la promozione sul sito e sui social camerale delle imprese italiane operanti negli EAU.

Particolare attenzione è stata riservata ai ristoranti italiani grazie anche all'attività di certificazione Ospitalità Italiana. Anche questo tipo di attività verrà riportata più avanti nel dettaglio ma, a titolo esemplificativo, possiamo citare la realizzazione di Seminari Tecnici per ora via Web, Networking come gli Aperitivi Italiani, quando possibile, che sono iniziative particolarmente utili per allacciare rapporti di business.

3) Partecipazione alle attività promosse da Assocamerestero

I rappresentanti della Camera hanno partecipato da remoto a tutte le attività associative promosse da Assocamere.

4) Relazioni con gli Enti e Associazioni imprenditoriali

Sono proseguite le relazioni con Regioni, Agenzie speciali, Camere di Commercio, anche se con queste ultime si sono ridotte di molto le collaborazioni per via delle modifiche legislative, che hanno ridotto il campo delle attività.

5) Relazioni istituzionali

Immutata, anche nel 2020, la volontà della Camera alla collaborazione con il Sistema Italia in loco e con i vari Ministeri. Con il rinnovamento scaturito dall'Assemblea Generale del 13 dicembre 2020, la Camera ha la possibilità di migliorare le proprie performance, in particolare concentrando l'attenzione al soddisfacimento delle necessità delle imprese italiane operanti negli

EAU. L'inserimento di nuove imprese all'interno del CdA, della figura tecnica di un nuovo Tesoriere, nonché la realizzazione di Gruppi di lavoro con la partecipazione di imprese esterne al CdA, sono indicazioni scaturite dall'Ambasciata Italiana che la Camera ha fatto proprie. Di conseguenza dovrebbe portare come risultato il miglioramento delle relazioni istituzionali.

Realtà economica degli Emirati Arabi Uniti

Gli Emirati Arabi Uniti (EAU) sono uno Stato federale composto da sette Emirati (Dubai, Abu Dhabi, Sharjah, Ajman, Fujairah, Ras Al-Khaimah ed Umm Al-Qaywayn. Dalla scoperta delle risorse petrolifere, avvenute nel 1958, gli EAU hanno subito una profonda trasformazione, passando da essere una regione impoverita nel deserto, ad uno Stato moderno che garantisce alti standard di vita. Grazie alla loro posizione geografica, infatti, che li vede centrali rispetto ai flussi commerciali tra Asia, Europa ed Africa Il paese è diventato il principale hub logistico e commerciale della regione - dove più della metà delle merci che entrano nel paese vengono esportate verso altri mercati, per un valore nel 2019 di 145 miliardi di dollari. Grazie alle suddette abbondanti riserve di combustibile fossile (che da sole rappresentano il 35% del Prodotto Interno Lordo del Paese, il 94% del quale detenuto dalla capital Abu Dhabi), gli EAU possono vantare uno dei PIL pro-capite più alto del mondo (nel 2017 e' stato pari a \$67.700, 13esima posizione nella classifica mondiale). Nel 2016, il Governo federale ha però' deliberato la volontà' di diversificare l'economia dalle incidenze delle rendite petrolifere avviando un processo di diversificazione economica post-oil, che riguarda soprattutto l'emirato di Abu Dhabi, primo tra i sette della federazione per giacimenti ed estrazione petrolifera. Grazie alle politiche attuate in tale Direzione, le rendite petrolifere hanno ridotto la loro incidenza sul PIL, passando dal 60% (1980) all'attuale 30%, con l'obiettivo di assottigliarsi ulteriormente negli anni. Durante la pandemia Covid-19, gli Emirati hanno subito un duro colpo per il

crollo della domanda e dei prezzi del greggio e l'industria petrolifera è stata messa sotto pressione, insieme alle entrate pubbliche che dipendono (al 50%) dai proventi della vendita degli idrocarburi.

La diversificazione economica attuata nel Paese dal 2016 in settori non oil, avrebbe dovuto compensare i mancati introiti dal petrolio, ma tutti i settori fortemente dipendenti dalla mobilità delle persone (commercio, trasporto aereo, immobiliare e turismo) sono stati investiti direttamente dalle misure di contenimento della pandemia tramite la sospensione dei voli, chiusura dei confini e lockdown.

Con la mobilità, gli eventi e il turismo necessariamente in stand-by, il percorso di consolidamento post-oil degli Eau procede grazie dall'industrializzazione. L'industria della difesa, l'energia nucleare e aerospaziale rappresentano tre asset del processo di evoluzione economica della federazione.

Nonostante la crisi legata al Covid-19 abbia colpito i pilastri portanti dell'economia degli Emirati, il governo ha fornito fin da subito un concreto sostegno alle imprese con l'attivazione di fondi pari a 77 miliardi di dollari, grazie alle ingenti riserve valutarie accumulate negli anni. Nel 2020 il PIL ha subito una contrazione del -3,5% ma si prospetta che dal 2021 l'attività economica ritorni a livelli molto vicini a quelli pre-crisi e che si raggiunga un tasso di crescita del PIL del 4,1% grazie all'implementazione di piani di diversificazione economica che potenzieranno tutti i settori non-oil. Il 5 luglio 2020, Mohammed bin Rashid Al Maktoum, primo ministro emiratino, vice presidente degli Eau ed emiro di Dubai ha apportato un grosso cambiamento nel governo federale. Ha voluto formare un esecutivo più agile e veloce per poter affrontare le sfide economico-sociali causate da Covid-19, individuando come principali aree di intervento i settori: salute, educazione, economia, sicurezza alimentare, società e governo. Il governo inaugurato nel luglio scorso

avrà un anno per centrare gli obiettivi prefissati, poiché i “cambiamenti costanti” saranno all’ordine del giorno finché gli Eau non raggiungeranno “il miglior modello di governo per la nuova era”. In particolare La capacità di innovazione di tutti i settori non oil, sarà al centro dell’EXPO2020 Dubai, con l’obbiettivo di contrastare le sfide globali. Sarà la prima manifestazione universale dopo l’emergenza sanitaria e la crisi economica mondiale legate alla pandemia del Covid-19 e costituirà la migliore piattaforma per costruire, un futuro migliore per gli EAU e consolidare il loro ruolo economico e geopolitico.

Principali indicatori economici degli EAU

	2017	2018	2019	2020	2021
PIL prezzi correnti (miliardi US\$)	382.575	432.612	455.587	353.9	373.15
Crescita reale del PIL (%)	0.8	3.3	3.7	-6.6	1.3
Inflazione (% prezzi al consumo)	1.967	3.525	1.944	-1.5	1.5

Rapporti Bilaterali EAU - Italia

I dati ISTAT dell'interscambio tra Italia ed Emirati Arabi Uniti relativi ai primi nove mesi del 2020 segnalano una flessione delle nostre esportazioni (-16% rispetto allo stesso periodo del 2019), dopo che già nell'anno precedente erano scese dell'16.18%. Il totale delle esportazioni nel 2019 è stato di 3.258 miliardi di euro contro i 2.731 del 2020. Le importazioni di prodotti emiratini registrano invece una più marcata riduzione (-21%) tra il 2018 e il 2019 e ammontano a 0,9 miliardi di Euro. Ciò ha permesso il consolidamento del nostro surplus commerciale che è passato da 3,4 miliardi del 2018 a 3,7 miliardi del 2019 (+8,8%). Un'analisi del nostro export per il periodo 2019-2020 conferma il buon andamento della categoria "Prodotti farmaceutici di base e preparati farmaceutici" (+12%) e "Articoli in gomma e materie plastiche" (+7,5%). Il settore "Agroalimentare" è sceso a (-11%) nel 2020, insieme a quello della gioielleria (-43%), "Bevande, alcolici e aceti" (-42%), "Prodotti cosmetici profumi e detergenti" (-24%), "Tessili e abbigliamento" (-23%). I settori che hanno percepito meno questa crisi sono stati "macchinari e apparecchiature" e "metalli e lavorati in metallo" che si presentano rispettivamente con (-1,9%) e (-9,6%).

I settori Agroalimentare, Gioielleria e Macchinari rimangono comunque i settori con un maggior volume di esportazione.

2. Descrizione delle azioni:

Nome iniziativa (37403): "Italian Food & Beverage in Dubai"

Periodo di svolgimento: 01/06/2020 - 31/12/2020

Luogo di svolgimento: Dubai

Descrizione:

La Camera ha riposto l'attenzione ad uno dei settori trainanti negli EAU come l'Agro-Alimentare.

La Camera vanta un rapporto consolidato con i distributori emiratini e i ristoranti italiani, grazie alle numerose missioni B2B organizzate per gli imprenditori italiani e al Progetto Ospitalità Italiana. Il progetto Italian Food & Beverage in Dubai è iniziato nel giugno 2020 con l'ideazione di un nuovo format che permette alle imprese di avere una promozione mirata ed approfondita presso gli operatori locali per 3 mesi, prima di partecipare all'evento fieristico Speciality Food. La Camera ha elaborato il progetto per il settore Agro-Alimentare e la società di marketing Seeyou ha avuto il compito di promozione presso le imprese italiane, a cui ha inviato la lettera della Camera di presentazione del progetto.

La Camera ha dovuto richiedere la collaborazione ad una esperta e rodada società di marketing quale SEEYOU, in quanto è impossibile riuscire ad avere un database con importanti numeri delle imprese italiane operanti nel settore Food & Beverage.

Sono state inviate circa 15.000 email da parte della SEEYOU che ha provveduto ad inviare alla Camera i nominati delle imprese interessate al progetto.

Quest'ultime imprese sono state selezionate dalla Camera che ne ha valutato le caratteristiche prodotto/packaging/website. A quelle che hanno passato la selezione, è stato assegnato un manager della Camera, che ha iniziato la formazione via Zoom sulle caratteristiche tecniche di ciascuna azienda. Sono state assegnate 10 imprese per ogni manager camerale (per due sono 11 le imprese assegnate) che ha avuto il compito di promuovere le imprese presso gli operatori emiratini, potendo presentare l'impresa italiana con un sufficiente bagaglio di conoscenze della stessa. Subito dopo il contatto del distributore emiratino è stato inviato direttamente all'impresa italiana oggetto di interesse. La promozione era finalizzata alla partecipazione delle aziende alla Fiera Speciality Food che si sarebbe dovuta tenere nel novembre 2020, poi rimandata al 25/28 novembre 2021. Essendo stata la Fiera posticipata, tali aziende sono state incluse gratuitamente nel Progetto Made in Italy in the Gulf

Countries, con durata annuale, così da poterne continuare la sponsorizzazione fino alla data dell'evento.

Il progetto si è svolto secondo le seguenti azioni:

1. Rivitalizzazione e aggiornamento del data base degli operatori emiratini del settore quali distributori specializzati, GDO, ristoratori ecc. **Aprile 2020**
2. Ideazione e realizzazione del Progetto e delle documentazioni necessaria per promuovere il progetto in Italia. Realizzazione di una circolare esplicativa con la presentazione delle relative metodologie e costi. Realizzazione di apposito sito web collegato al sito camerale e di una brochure informativa. **Aprile-Maggio 2020**
3. Invio della circolare alle Camere di Commercio italiane. Invio della stessa circolare alle imprese italiane del settore a carico della SEEYOU società di marketing fornitrice del servizio. Nel contempo la Camera ha discusso con l'Ente Fiera per ottenere il miglior posizionamento possibile per l'Area Italia organizzata dalla Camera. Ottenuta la posizione di prestigio, la Camera si è occupata delle relazioni con l'allestitore ufficiale GES di Dubai, per il miglior allestimento degli spazi espositivi. **Giugno-Luglio 2020**
4. Raccolta delle adesioni delle aziende italiane. Selezione da parte della Camera delle aziende partecipanti al progetto per verificare la potenzialità dei prodotti italiani rispetto al Mercato emiratino. **Giugno-Luglio 2020**
5. Incontri di Formazione via Zoom fra le imprese aderenti al progetto e il manager camerale dedicato, affinché la promozione sia la più specifica ed approfondita possibile. Questo è uno dei servizi di maggior gradimento per le imprese. **Giugno-Luglio 2020**
6. Realizzazione di un catalogo digitale diviso per settori e sotto settori merceologici (es. produttori di Olio, produttori pomodori ecc) di facile consultazione. Il catalogo è stato pubblicato sul sito web della Camera ed è stato inviato agli

operatori del settore presenti nel database camerale così da pubblicizzare le aziende incluse nel Progetto. **Settembre 2020**

7. Attività di dettagliato recall telefonico a tutti gli operatori emiratini per verificare il grado di interesse alle imprese italiane presenti sul catalogo, e per invitarli a visitare le imprese durante i giorni della Fiera. **Settembre-ottobre 2020**
8. Promozione delle aziende attraverso la pubblicazione online sul sito camerale, social network e database, della piattaforma all'interno della quale sono state inserite, fino a gennaio 2022. **Novembre 2020**

Settore attività economica:

- DA - Alimentare
- DA15 - Industrie alimentari e delle bevande

Operatori italiani: 45

Operatori esteri: 250

Partners: Camere di Commercio Italiane, SEEYOU Marketing

Nome iniziativa (37405): Gulf International Congress 2020

Periodo di svolgimento: 01/05/2020 - 16-17/12/2020

Luogo di svolgimento: Dubai

Descrizione:

Per il settimo anno consecutivo, la Camera ha organizzato il Gulf International Congress (GIC) che, a causa della pandemia, si è svolto da remoto via zoom nelle giornate del 16 e 17 dicembre 2020. Il Congresso ha visto la partecipazione di 103 professionisti tra avvocati e commercialisti.

Durante le due giornate di convegno, ai suddetti professionisti sono state fornite le basi per approcciare il mercato emiratino da un punto di vista legislativo, fiscale e commerciale.

I professionisti già iscritti alla Camera nell'anno precedente, sono stati contattati tramite mail e recall telefonico mentre, i nuovi, sono stati contattati tramite divulgazione del Congresso da parte degli Ordini Professionali Provinciali, che hanno individuato gli studi

professionali e i singoli professionisti in possesso delle caratteristiche per ricoprire il ruolo di Italian Representative. In concomitanza è stata effettuata la ricerca dei nuovi partecipanti da parte della Camera. Il Congresso si è svolto con il Patrocinio dell'Ordine degli Avvocati di Roma e dell'Ordine dei Commercialisti. Come ogni anno, il GIC ha proposto un tema principale, al fine di fornire una formazione più variegata e completa possibile ai partecipanti. Il tema è stato "Legislazione e fiscalità negli EAU - L'impresa nell'economia EAU dopo Covid".

Importanti le figure dei relatori, in totale 14, tra avvocati e commercialisti operanti in Italia ed esperti della legislazione e fiscalità negli Emirati Arabi Uniti. Ad aprire i lavori con i saluti introduttivi il Presidente dell'Ordine degli Avvocati di Roma, Avv. Antonino Galletti e il Presidente dell'Ordine Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, Dott. Giovanni Parente. Invitata come relatrice anche una impresa italiana stabilitasi negli EAU la Duplomatic che ha realizzato la delicatissima parte idraulica del Padiglione degli EAU in Expo2020, che ha fornito la testimonianza della sua esperienza. I professionisti italiani in queste due giornate di workshop hanno potuto quindi avvalersi di esperienze e suggerimenti pratici utili alla loro formazione tecnica e che potranno riportare alle imprese italiane. Al termine delle giornate di formazione, i professionisti sono diventati Representative della Camera in Italia per tutto il 2021 con il compito di facilitare l'approccio delle imprese italiane al mercato degli EAU ed ai servizi camerali. Ai professionisti representative, inoltre, la Camera dedica un Magazine bimestrale con le ultime novità legislative e fiscali negli EAU.

I relatori sono stati:

- Piero Ricotti, Vice Presidente della Camera di Commercio Italiana negli Emirati Arabi Uniti (IICUAE)
- Presidente Antonino Galletti - Presidente Consiglio Ordine degli Avvocati di Roma
- Mauro Finiguerra - Dottore commercialista presso Studio Finiguerra & Partners Milano

- Mauro Marzocchi - Segretario Generale IICUAE
- Paola Petti- Avvocato presso Dubai Legal
- Mario Gay- Extraconsulting Dubai e Docente Università Economia di Torino
- Giovanni Parente, Representative of National Council of the order of accountants
- Guido Mischiatti - Trading Platform Development Manager - Banca Generali private.
- Ashish Mehta-Managing partner Ashish Mehta & Associates. Legale di riferimento per il quotidiano emiratino Khaleej Times.
- Carlo Rota- Dottore commercialista presso G&G Management Services DMCC. Dubai
- Antonio Varvaro- Avvocato presso AMV Legal Consultants - Dubai
- Giovanni Valli Presidente del Comitato Strategico di BBV Holding.
- Marco Zucco - Avvocato e Partner presso SDAC Law Lt
- Paolo Costantini - General (R) of the Guardia di Finanza - Ceo Rotas Consulting

Il progetto si e' svolto secondo le seguenti azioni:

1. Definizione di format e tematiche da affrontare e stesura del programma delle due giornate. **Maggio 2020**
2. Presentazione dell'iniziativa a rilevanti figure istituzionali, italiane e non, stakeholders pubblici e privati, principali enti emiratini attivi nell'ambito dell'economia e della legislazione. **Maggio-giugno 2020**
3. Selezione speakers e definizione degli argomenti in agenda. **Maggio-Luglio 2020**
4. Produzione materiale digitale di supporto al Congresso. **Ottobre-novembre 2020**
5. Svolgimento dei lavori congressuali e incontri B2B tra i Relatori e i Partecipanti. **16-17 dicembre 2020**

6. E' stata richiesta ai professionisti partecipanti al progetto la compilazione dei questionari camerali, le cui due domande hanno portato al seguente risultato:

1. Come valuterebbe l'organizzazione del Congresso nel suo complesso?

- **Ottima/Buona**

2. Come valuterebbe la qualità dei relatori e dei contenuti?

- **Ottima**

Settore attività economica:

- Z - Plurisetoriale

Operatori italiani : 103

Operatori esteri : 14

Partners: Ordini degli Avvocati e dei Commercialisti Italiani.

Nome iniziativa (37417): Asta Mondiale del Tartufo

Periodo di svolgimento: 08/11/2020

Luogo di svolgimento: Dubai

Descrizione:

Dopo la positiva esperienza nell'organizzazione dell'Asta mondiale del Tartufo di Alba organizzata dalla Camera nel 2017, si e' organizzato un nuovo evento in Dubai presso il ristorante Roberto's. Trattandosi di domenica pomeriggio (equivalente al lunedì italiano), l'iniziativa pur avendo avuto grande risonanza, ha visto la partecipazione materiale di un pubblico limitato.

L'asta è stata trasmessa in live streaming e presentata dal SG Mauro Marzocchi sul grande schermo del noto ristorante italiano dalle 16.00 alle 17.30, seguita da una degustazione di 5 portate proposta dall'Executive Chef del Gruppo Roberto's, Francesco Guarracino.

L'evento ha visto la partecipazione del Console Generale a Dubai Giuseppe Finocchiaro che ha aperto l'asta con un saluto introduttivo. Hong Kong ha partecipato alla diretta dal ristorante stellato "Otto e Mezzo Bombana" dello chef tre stelle Michelin Umberto Bombana, Singapore si è radunata nella National Gallery, e Mosca dal ristorante Bosco Cafe' dei magazzini Gum nella Piazza Rossa. Presenti anche lo chef stellato Massimiliano Alajmo e Yong Zhang, fondatore e chef esecutivo del gruppo Xinrongji, proprietario di tre locali stellati da Shanghai e Hong Kong.

Con un rilancio da 100 mila euro, Hong Kong si è aggiudicata il miglior esemplare di tartufo bianco di quest'anno dal peso di 900 grammi. Il ricavato della vendita di tutti i lotti è stato devoluto in beneficenza.

Svolgimento del progetto:

1) Confronto con gli organizzatori dell'Asta Mondiale del Tartufo bianco d'Alba per verificare gli aspetti tecnici dell'evento.

Ottobre 2020

2) Verifica della data e degli orari corretti affinché il collegamento dell'evento fosse concomitante con Hong Kong, Singapore e il Castello di Grinzane Cavour, sede principale dell'Asta. **Ottobre 2020**

3) Identificazione del Ristorante da Roberto's come sede dell'evento. **Ottobre 2020**

4) Con i manager di Roberto's sono stati studiati tutti i dettagli della serata, in particolare con lo chef Francesco Guarracino che ha partecipato insieme al Segretario Generale Mauro Marzocchi.

Novembre 2020

5) L'iniziativa si è svolta e' stata promossa presso gli associati della Camera ed e' stata pubblicata sui social camerali.

7) E' stata realizzata poi una intervista allo chef di Roberto's Francesco Guarracino sulla propria esperienza personale e l'Asta più in generale.

Settore attività economica:

- DA - Alimentare
- DA15 - Industrie alimentari e delle bevande

Operatori italiani : 4

Operatori esteri: 10

Partners: Regione Piemonte. Castello Grinzane di Cavour-Roberto's
Ristorante italiano-Certificato Ospitalità' Italiana

Nome iniziativa (37425): Missioni inbound B2B

Periodo di svolgimento: 01/01/2020 - 31/12/2020

Luogo di svolgimento: Emirati Arabi Uniti

Descrizione:

Premessa.

Valutazione della situazione delle esportazioni italiane e conseguenze operative.

Con l'arrivo della Pandemia, e il conseguente rallentamento delle esportazioni nel Paese, la Camera, a partire dall'aprile 2020 ha modificato parzialmente l'organizzazione delle missioni commerciali inbound con l'introduzione delle E-Mission e il conseguente uso degli strumenti di comunicazione online, così da permettere alle aziende italiane di continuare le relazioni commerciali con gli operatori locali, seppur via WEB. La contrazione delle esportazioni italiane, e non solo, negli EAU, ha necessitato di una attenzione particolare della Camera nell'andare a selezionare le imprese italiane che hanno desiderato approcciare questo mercato. Fino a pochi anni fa c'era un mercato locale vivace e disponibile alla stragrande maggioranza dei prodotti/servizi offerti dalle imprese italiane. Significa che al di là dell'attenzione continua alla competitività sempre praticata dalla Camera nei confronti delle imprese italiane interessate a questo mercato, su quest'ultime e' stata necessaria una analisi ancora più approfondita e selettiva. La Camera ha indirizzato le proprie energie a favore di quelle imprese che hanno continuato ad avere possibilità concrete di esportazione ovvero quelle innovative, tecnologicamente avanzate e comunque di tendenza sia nel campo del Sistema Casa che in altri settori di beni di

consumo, fra cui si segnala l'Agro-Alimentare. La fase preparatoria della E-Mission B2B, si svolge esattamente come per le normali missioni organizzate negli anni precedenti, mentre la parte di relazione tra l'impresa italiana e l'operatore emiratino è avvenuta, non più di persona ma attraverso incontri Web (Zoom, Skype ecc). La Camera ha inoltre deciso di abbassare del 20% e del 30% i costi dell'organizzazione delle Emissioni per favorire le imprese in questo difficile periodo.

L'attività della Camera è stata svolta sempre in maniera corretta, pertanto viene fornita loro una prima analisi gratuita delle potenzialità dei prodotti/servizi che l'impresa italiana vorrebbe introdurre sul mercato emiratino. Questo al fine di far risparmiare tempo e soldi alle aziende ed evitare che la Camera renda dei servizi, di cui si conosce a priori l'esito negativo. Qualora tale parere fosse positivo, l'attività camerale continua come segue:

1. Pre-indagine: Analisi del materiale raccolto dalle aziende e del loro potenziale nel mercato, da verificare direttamente con gli operatori locali;
2. Verifica del database di operatori locali appartenenti al settore/i concernenti l'azienda coinvolta nella missione;
3. Organizzazione per ciascuna Azienda di un'agenda di almeno 4/5 appuntamenti B2B, organizzati con operatori locali selezionati. La Camera organizza i B2B presso le sedi degli operatori locali, ove possibile, affinché l'azienda italiana possa valutare dal vivo il contatto dell'interlocutore emiratino. Non sono quindi previsti incontri in sedi terze, come potrebbe essere la sede della Camera oppure una meeting room di un hotel. Per questo motivo, ovvero quello di organizzare almeno 4/5 meeting B2B presso le sedi degli operatori, la Camera provvede, direttamente o indirettamente, a fornire le vetture con autista per gli spostamenti, l'elenco degli incontri, così da programmare con accuratezza gli spostamenti. Ove l'incontro di persona non sia possibile, gli incontri avverranno via zoom o tramite altra piattaforma digitale.

4. Laddove richiesto dall'azienda italiana, la Camera ha organizzato la parte logistica per le missioni nella gestione del viaggio dall'Italia a Dubai;

5. Il Rappresentante della CCIE Dubai si è occupato dell'organizzazione dell'unica missione B2B di persona, dando assistenza full-time da parte della CCIE Dubai ai delegati impegnati nella missione.

7. Con l'azienda è stato fatto un briefing finale ed è stato redatto il questionario di valutazione.

Nell'ambito di tale attività, e prima della pandemia, è stata organizzata la seguente missione di persona:

- 1) **Rivalta Contract:** azienda di Contract, arredamento chiavi in mano. Missione svolta tra Sharjah, Dubai e Abu Dhabi.
25-26 febbraio 2020.

Esito del questionario: Buono

Settore attività economica:

- **Z - Plurisetoriale**

Operatori italiani:

Operatori esteri:

Partners: Camere di Commercio Italiane, Representative camerali

Nome iniziativa (37427): Missioni outbound

Periodo di svolgimento: 20/03/2020 - 22/03/2020

Luogo di svolgimento: Trieste

Descrizione:

Nell'edizione 2019 in Trieste, sono stati presenti 200 produttori di olio extra vergine d'oliva provenienti dall'intero territorio italiano oltre che da Croazia e Grecia. Sono stati invece 231 i partecipanti al Concorso Olio Capitale, una Fiera dedicata esclusivamente all'Olio extra-vergine di Oliva. Nel 2020 la Camera di Commercio di Trieste

ha chiesto alla Camera di selezionare 2 importatori emiratini di olio. Nonostante la fiera sia poi stata rimandata a data da definirsi, la Camera ha svolto le seguenti azioni:

1. Promozione dell'iniziativa tramite mailing e recall telefoniche presso gli operatori emiratini del settore al fine di verificare il loro interesse a prendere parte agli incontri outbound;

Gennaio 2020

2. Organizzazione degli aspetti logistici del viaggio e del rilascio dei visti e presentazione del programma agli operatori emiratini partecipanti alla missione. **Febbraio 2020**

Settore attività economica:

- DA - Alimentare
- DA15 - Industrie alimentari e delle bevande

Operatori esteri: 2

Partners: Camera di Commercio di Trieste

Nome iniziativa (37428): Missioni B2B con Rappresentanza

Periodo di svolgimento: 01/01/2020 - 31/12/2020

Luogo di svolgimento: Emirati Arabi Uniti

Descrizione:

Per le aziende interessate ad inserirsi nel mercato emiratino con l'organizzazione di una missione la Camera ha messo a disposizione il progetto di E-Mission con rappresentanza. Nel 2020 ha coinvolto 11 imprese che hanno potuto far riferimento all'esperienza del Team camerale.

Anche per le missioni B2B con Rappresentanza vale l'offerta dell'organizzazione da remoto con la formula E-mission B2B. La fase preparatoria della E-Missione si svolge esattamente come negli anni precedenti, mentre la parte di relazione tra l'impresa italiana e l'operatore emiratino avviene, quando non diversamente possibile, non più di persona ma attraverso incontri Web (Zoom, Skype ecc).

Il progetto si è svolto secondo le seguenti azioni:

1. Indagine commerciale svolta dal Team camerale in coordinamento con il rappresentante camerale scelto per affiancare l'impresa, con lo scopo di verificare l'effettività' delle potenzialità' di mercato per il prodotto/servizio offerto dall'impresa italiana. In questa fase preliminare, l'impresa italiana decide con il Rappresentante camerale (che viene selezionato di volta in volta all'interno del Team camerale in relazione al settore merceologico) attraverso uno o più colloqui via WEB le strategie di mercato da seguire, fornendo allo stesso Rappresentante tutte le informazioni dettagliate sul prodotto/servizio che è stato poi presentato agli operatori locali. A tal fine, all'impresa italiana è stato richiesto l'invio di campioni e cataloghi da poter presentare presso le sedi degli operatori emiratini.
2. Nel corso del primo mese il Rappresentante camerale si è occupato di promuovere il prodotto/servizio a distributori, buyers ed operatori degli EAU, selezionati dal database in possesso della Camera, attraverso materiale esplicativo (cataloghi, listini prezzi, campioni fisici...);
3. Il Rappresentante camerale ha avuto l'obiettivo di organizzare incontri B2B da remoto, tra gli operatori locali interessati e gli imprenditori italiani;
4. Al termine del progetto viene richiesta alle aziende partecipanti al progetto la compilazione dei questionari camerale.
5. Follow up e supporto alle aziende italiane coinvolte nel progetto per almeno un mese dal termine degli incontri B2B.

Nell'ambito di tale attività' sono state organizzate le seguenti missioni:

- 1) **Terra d'Oro - Dono Dorato**: azienda pugliese di olio pregiato, missione svoltasi tra Dubai ed Abu Dhabi. **28-30 gennaio 2020**

Esito del questionario: OTTIMO

- 2) **OFAR**: fonderia parte di GIVA Group. **10-11 febbraio 2020**

Esito del questionario: OTTIMO

- 3) **Consfru:** azienda di fornitura di prodotti ortofrutticoli svoltasi in digitale. **3-18 giugno 2020**

Esito del questionario: OTTIMO

- 4) **Commerciale Ocsa:** azienda di fornitura di prodotti agroalimentari, missione svoltasi in digitale. **21-23 luglio**

Esito del questionario: BUONO

- 5) **Drago Conserve:** azienda siciliana di conserve ittiche. Prima azienda svoltasi in digitale. **5-12 ottobre 2020**

Esito del questionario: OTTIMO

Missioni tutt'ora in corso:

Stilog: azienda di progettazione legata al settore Oil & Gas. Concluso contatto con importante azienda di Abu Dhabi.

Arata: azienda siciliana produttrice di ricotta dolce. Missione tutt'ora in corso.

Op Allestimenti: bagni e cucine mobili per eventi. Missione tutt'ora in corso.

Panificio San Francesco: frozen bread. Missione tutt'ora in corso.

Valle Akrai: olio. Missione tutt'ora in corso.

Sicurtransport: Casseforti speciali per gestione contanti.

Settore attività economica:

- Z - Plurisetoriale

Operatori italiani: 11

Operatori esteri: 62

Partners: Camere di Commercio Italiane, Representative camerali

Nome iniziativa (37437): Aperitivo Italiano

Periodo di svolgimento: 26/01/2020 - 07/03/2020

Luogo di svolgimento: Dubai

Descrizione:

La Camera si occupa di organizzare i rinomati Aperitivi Italiani presso i ristoranti certificati Ospitalità Italiana. L'evento, con cadenza mensile, nasce con fine di networking ed e' utilissimo per conoscere operatori/manager locali e anche per incrementare i rapporti fra gli imprenditori e manager italiani. Garantisce, inoltre, alla Camera di mantenere i rapporti già consolidati con gli associati e con il suo network in generale; in aggiunta, la Camera può incrementare il proprio database ed entrare in contatto con nuovi potenziali partner. Infine, l'attività rappresenta un'occasione per i ristoranti italiani di farsi conoscere, far sperimentare la propria cucina e servizio ed incrementare la propria visibilità nella comunità italiana.

Quest'anno, a causa della pandemia, è stato possibile organizzare solo due aperitivi, uno nel mese di gennaio e l'altro nel mese di marzo 2020.

Il Progetto si e' svolto secondo le seguenti fasi:

1. Individuati i potenziali ristoranti da coinvolgere nell'evento, dando precedenza a quelli di recente apertura;
2. Stabiliti, di volta in volta, con i responsabili del ristorante prescelto i dettagli dell'evento (data, orario, menù, costo, numero massimo di ospiti);
3. Preparata la locandina ufficiale dell'evento con i suddetti dettagli da inviare, tramite newsletter, a tutto il database camerale (oltre 3000 contatti) e, contemporaneamente, pubblicata sul sito web della CCIE Dubai e relativi social media;

4. Inviata in tempo utile il numero o la lista – qualora richiesta dal ristorante – dei presenti al referente dell'evento;
5. Gestite, durante l'Aperitivo, le questioni logistiche e pratiche in raccordo con il management del ristorante; un dipendente ha avuto il compito di testimoniare fotograficamente l'evento;
6. Pubblicato, nelle giornate successive all'evento, il materiale raccolto durante lo stesso sui suddetti canali di comunicazione della CCIE Dubai.
7. Richiesta la compilazione dei questionari camerati.

Sono stati organizzati i seguenti appuntamenti:

- In data , Presso il ristorante italiano certificato Ospitalità Italiana, **Roberto's**, recentemente rinnovato, che ha riscontrato una notevole affluenza.
Dubai, 26 Gennaio 2020
- E' stato organizzato l'aperitivo nel ristorante di Massimo Bottura, **Torno Subito**. L'evento ha avuto notevole successo con un'affluenza di 180 partecipanti, e ha offerto nuove e importanti possibilità' di networking e di incrementare il numero dei soci della Camera.
Dubai, 7 Marzo 2020

Settore attività economica:

- DA - Alimentare

Operatori italiani:

Operatori esteri:

Partners: Ristoranti Italiani in Dubai

Nome iniziativa (37431): Progetto Ufficio di Rappresentanza

Periodo di svolgimento: 01/01/2020 - 31/12/2020

Luogo di svolgimento: Emirati Arabi Uniti

Descrizione:

Parte degli uffici camerali e' stata adibita come area ad hoc per le aziende italiane interessate ad aprire un proprio Ufficio di Rappresentanza nel Paese. A disposizione delle aziende, in particolare, la Camera fornisce un ufficio arredato con tutti i servizi correlati (furniture, segreteria, assistenza da parte dello staff camerale, etc). La presenza in loco, con costi limitati, e' sicuramente un'opportunità unica per un'azienda italiana che voglia esplorare il mercato emiratino o approfondire i rapporti con i propri clienti attraverso un investimento minimo, senza dunque addentrarsi nel percorso più oneroso e rischioso della costituzione di una società o di una filiale sul territorio. Quello dell'Ufficio di Rappresentanza può essere definito un periodo propedeutico all'apertura successiva di una propria società locale. La promozione di questo servizio viene offerto ad imprese strutturate in quanto la possibilità di poter avere a disposizione per il periodo previsto dal contratto, un dipendente della Camera, selezionato congiuntamente all'azienda, implica un investimento di una certa importanza.

A tal fine è stato messo a disposizione delle aziende da parte della Camera di Commercio:

- 1) Un ufficio con scrivania e i servizi necessari al funzionamento dello stesso: allaccio elettricità, telefono ed internet, servizio di centralino telefonico, inserimento di una targa con nominativo dell'azienda, stampa di Business Card con indirizzo della Camera.
- 2) Oltre al manager camerale responsabile del progetto, la Camera mette a disposizione il proprio personale con il compito di promuovere l'azienda, sviluppare i contatti con l'imprenditoria locale, organizzare b2b.
- 3) Consulenza camerale per facilitare la conduzione degli affari negli EAU, come ad esempio eventuali restrizioni legislative presenti nel business environment emiratino, sulle pratiche di import/export, sui profili di potenziali partner, ecc.
- 4) I legami e le relazioni professionali ben consolidati sul territorio con aziende di ogni settore sviluppate negli anni di attività`.
- 5) Al fine di poter dare un supporto tecnico per gli incontri con gli operatori locali, sui settori in cui necessita questo tipo di intervento specialistico (es Riciclo rifiuti, ICT, Oil & Gas) , la Camera mette a

disposizione dell'azienda uno specialista italiano, ben conosciuto, che svolge l'attività negli EAU.

6) Infine, importante e' anche il coinvolgimento dell'azienda ad ogni evento di networking camerale e/o di business rilevante, permettendole quindi di avere una costante visibilità sul mercato e darle la possibilità di presentarsi all'imprenditoria emiratina e non, operante nel Paese e coinvolta, di volta in volta, nelle attività camerali. Al termine dell'utilizzo del Desk, viene somministrato il questionario di valutazione.

Le aziende ospitate sono state:

1) **Locatelli Eurocontainers Spa**, leader nel settore dei sistemi e tecnologie scarrabili applicate alla raccolta e riduzione volumetrica dei rifiuti. Sono in corso preventivi per circa 300.000 euro.

Esito del questionario: OTTIMO

2) **Macropix**, società che produce, vende e noleggia ledwall, maxischermi e display a LED, tabelloni elettronici, monitor pubblicitari per uso professionale, di qualsiasi dimensione e forma con qualità garantita e certificata e visibili in qualsiasi condizione di luce. A marzo 2020 la società dopo un anno di Ufficio di Rappresentanza, ha trovato un prestigioso socio locale Al Nabooda con il quale sta' realizzando una joint venture, lasciando quindi il servizio camerale.

Esito del questionario: OTTIMO

3) **Entsorga**, società che fornisce servizi ad ampio raggio a partire dalla consulenza di progettazione fino alla direzione dei lavori e alla realizzazione chiavi in mano degli impianti di trattamento dei rifiuti. Sono in corso preventivi per due impianti per il valore di oltre 2.000.000 di euro.

Esito del questionario: BUONO

4) **Fratelli Pettinaroli**, azienda al momento presente negli Uffici Camerali, e' nata nel 1938 ed e' specializzata nella produzione di componenti per applicazioni impiantistiche nei settori specifici del riscaldamento, condizionamento, idrosanitario e delle energie rinnovabili. Utilizza l'Ufficio di Rappresentanza e un dipendente camerale senior e uno junior dedicati a tempo pieno. Nei tre anni di utilizzo dei servizi camerali, e' passato da un volume di vendite di 500.000 euro a 3.000.000 di euro.

Esito del questionario: OTTIMO

Seguendo l'attività del 2019, nel 2020 ha finalmente preso il via l'impianto dell'azienda **Forrec**, leader nel mondo per la produzione di macchine ed impianti per la gestione e il riciclaggio dei rifiuti. Grazie all'attività svolta dalla Camera di Commercio Italiana negli Emirati Arabi e dal Gruppo Sharaf Future (pioniera nel settore del trattamento rifiuti negli UAE), ha installato ad Abu Dhabi il primo impianto per il trattamento degli pneumatici fuori uso, acquistato dall'Azienda Bleu Middle East.

L'impianto, a partire da marzo 2020, ha iniziato a trattare un'importante quantità di pneumatici per trasformarli in chips da essere utilizzati come combustibile alternativo nei più importanti cementifici degli Emirati ed e' stato installato presso la discarica degli pneumatici usati in Abu Dhabi. Forrec infatti ha studiato una particolare versione di trituratore primario che, grazie ad una innovativa conformazione delle lame, permette di effettuare un taglio netto nella prima fase di trattamento. Questo "profilo netto" rende il materiale perfettamente adatto alla combustione come TDF (tyre derived fuel), apprezzato da cementifici per l'alto potere calorifico. Nel 2021 continua l'accompagnamento all'azienda che sta' ritagliandosi un importante ruolo nell'industrializzazione del processo ambientale negli EAU, con il continuo supporto della Camera.

Settore attività economica:

- Z - Plurisetoriale

Operatori italiani: 4

Operatori esteri: 220

Partners: Imprese Italiane

Nome iniziativa (37434): Ospitalità Italiana

Periodo di svolgimento: 01/01/2020 - 01/12/2020

Luogo di svolgimento: Emirati Arabi Uniti

Descrizione:

Per l'anno 2020, a causa della pandemia, non è stato possibile realizzare compiutamente il progetto annuale Ospitalità Italiana, nato da diversi anni da ISNART _ Istituto Nazionale Ricerche Turistiche. La scrivente Camera, pertanto, si è sempre focalizzata sulla certificazione dei "veri" ristoranti italiani negli Emirati Arabi Uniti e quest'anno non è stato possibile certificare i Ristoranti. Nel corso degli anni la Camera ha costituito un vero e proprio centro di informazione e di Promozione dei ristoranti italiani certificati che, fino al 2019, erano in totale 56 (53 negli EAU e 3 in Arabia Saudita). Tuttavia all'interno del progetto, la Camera ha offerto ai Ristoranti italiani la possibilità di riconoscere uno sconto agli associati alla Camera, così da promuovere durante l'anno i ristoranti italiani operanti negli EAU.

La Camera ha contattato singolarmente gli chef italiani operanti negli EAU, così da prevedere nel 2021 la realizzazione di una Associazione Cuochi Italiani. E' iniziata nel 2020 anche un ciclo di interviste agli Chef italiani, che promossi sui social camerale, garantisce loro una grande visibilità e a cascata la promozione del cibo italiano negli EAU. Nell'ambito di tale iniziativa, è stata organizzata, in data martedì 15 dicembre 2020, una diretta Facebook dal titolo "La voce dello chef" con la partecipazione di Domenico Stranieri, chef e titolare del ristorante Pulcinella. Pulcinella è tra i ristoranti italiani più rinomati ed apprezzati negli EAU per l'ottima qualità dei prodotti e per la tipicità italiana che lo contraddistingue,

caratteristiche che hanno reso il Ristorante uno dei sei vincitori del Premio Ospitalità Italiana nel 2019

La Camera si è occupata di realizzare, in tale ambito, il Magazine Ospitalità Italiana, pubblicato il 26 novembre sul sito web camerale, con lo scopo di promuovere i prodotti alimentari e la tradizione culinaria italiana negli EAU. Il magazine, di 75 pagine in versione digitale, è stato pubblicato sul sito web camerale e la notizia ne è stata data con la consueta newsletter quindicinale.

Settore attività economica:

- DA - Alimentare

Operatori italiani:

Partners: Ristoranti Italiani operanti negli EAU

Nome iniziativa (37441): Attività divulgativa delle iniziative camerali e collaborazione con Assocamere

Periodo di svolgimento: 01/01/2020 - 31/12/2020

Luogo di svolgimento: Emirati Arabi Uniti

Descrizione:

La Camera si è occupata di divulgare le proprie iniziative attraverso sistemi di comunicazione quali Mailchimp per l'invio delle newsletter ad un grande numero di imprese ed associati. Inoltre, la Camera ha utilizzato i propri canali social come Facebook per raggiungere un pubblico maggiore e per poter organizzare eventi in diretta. Altri social quali LinkedIn e Instagram sono stati anche utilizzati per la promozione delle iniziative camerali verso operatori commerciali.

La Camera si è occupata per tutto l'anno 2020, di informare Assocamerestero delle attività più rilevanti organizzate così che potessero essere pubblicate e visualizzate sul sito ufficiale.

Inoltre, la Camera ha pubblicato costantemente, nella sezione a lei dedicata sul portale Intranet di Assocamere, le notizie più importanti sugli Emirati Arabi Uniti di interesse per le realtà italiane.

Settore attività economica:

- Z - Plurisetoriale

Operatori italiani: 2

Partners: Assocamerestero

Nome iniziativa (37440): Partecipazione Convention, Meeting SG, Riunione d'Area

Periodo di svolgimento: 01/03/2020 - 31/10/2020

Luogo di svolgimento: Italia

Descrizione:

Per l'anno 2020, i rappresentanti della Camera hanno partecipato attivamente da remoto agli eventi di rete camerale organizzati da Assocamerestero, quali:

1. Convention mondiale;
2. Meeting Segretari Generali;

Settore attività economica:

- Z - Plurisetoriale

Partners: Assocamerestero

Totale Operatori italiani:

Totale Operatori esteri:

3. Obiettivi conseguiti:

a) **Attività a favore delle imprese italiane operanti sul territorio.**

Anche nel 2020, nonostante la Pandemia, la Camera si è occupata di mantenere i rapporti e le collaborazioni con le aziende italiane operanti negli EAU; nel corso dello scorso anno, sono state

individuare, contattate ed associate numerose aziende “italiane” attive negli EAU. Sul sito della Camera, inoltre, si è continuato a mantenere tale lista aggiornata e in evidenza. Si è così facilitato il compito agli operatori locali interessati a ricercare un’azienda italiana per sviluppare il proprio business. La Camera, per poter offrire i propri servizi anche durante la crisi sanitaria, si è occupata di organizzare seminari online rivolti anche agli appartenenti a Club Italia. Relatori sono stati i migliori specialisti delle singole materie operanti negli EAU.

b) Attività a favore delle imprese italiane operanti in Italia.

La Camera è riuscita ad adattarsi immediatamente alle esigenze delle imprese italiane che si sono trovate impossibilitate a spostarsi e concludere opportunità di business negli EAU.

Per questo motivo, la Camera si è da subito attivata nell’organizzare Progetti e missioni che dessero la possibilità di utilizzare strumenti di incontro online, come ad esempio Zoom meeting, così da continuare ad offrire un supporto fattivo allo sviluppo delle relazioni commerciali tra l’Italia e gli EAU. Tali progetti, quali “Made in Italy in the Gulf Countries” e “Italian Food & Beverage in Dubai”, insieme alle E-mission, hanno portato ad ottimi risultati in termini sia di adesioni al Progetto e sia di interesse da parte degli operatori locali.

c) Relazioni con il Sistema Italia

La Camera, anche per l’anno 2020, è sempre stata presente e collaborativa con gli attori del Sistema Italia del Paese. Come è sempre avvenuto nel corso degli anni, è stata premura della Camera richiedere la partecipazione ed il coinvolgimento nelle attività camerali previste anche per il 2020, le Istituzioni italiane operanti in loco, con lo scopo di rafforzare i rapporti con il Sistema Italia negli EAU. Questo a prescindere dal risultato ottenuto non particolarmente positivo.

d) Novita' intercorse nella vita Camerale.

Da rilevare innanzitutto che in due anni 2018-2020 e' stato rinnovato il 70% del Consiglio di Amministrazione.

Nel 2020 nel confermare la figura del Presidente, sono stati nominati due nuovi vice Presidenti, andando cosi' a rinnovare l'Ufficio di Presidenza.

E' stato un anno di particolare tensione. Gli strascichi della richiesta di sospensione del contributo 2018, avvenuta a fine 2019 si e' riverberata anche nel 2020. L'aver superato positivamente l'Ispezione Straordinaria da parte del Ministero in relazione al blocco del contributo 2018 ha sicuramente aiutato alla ripresa delle relazioni istituzionali.

La soluzione unitaria dell'Assemblea Generale del 13 dicembre, ha facilitato l'ipotesi di un 2021 impostato finalmente su una collaborazione fattiva. Fra le novita' da segnalare l'entrata di 3 nuovi Consiglieri italiani e di un prestigioso Consigliere locale rappresentante della famiglia regnante di Dubai.

Se con i 3 Consiglieri si rafforzano le relazioni con le imprese italiane operanti in loco, con l'ingresso del Consigliere locale si rafforzano indubbiamente le relazioni con l'establishment locale, industriale e istituzionale, gia' consolidate grazie al Presidente camerale.

La creazione di nuovi gruppi lavoro va' inoltre segnalata come novita', perche' vanno a coinvolgere societa' esterne al CdA, cosi' che possano portare un nuovo contributo alla elaborazione di Piani di attivita' rilevanti per il Programma 2021.

e) Formazione Stager

La formazione degli stager e' sempre stata un'attivita' di vanto per la Camera. Oltre ad essere desk ufficiale dell'Universita' Ca' Foscari di Venezia, la Camera intrattiene relazioni con numerose Universita' Italiane. Anche per quest'anno, la Camera e' riuscita ad ospitare a rotazione gli stager interessati ad una esperienza di tirocinio all'estero, quando le restrizioni alla liberta' di movimento causata

dalla pandemia lo hanno permesso. Inoltre, durante tutto il corso dell'anno, la Camera ha formato e si è avvalsa di stagisti da remoto i quali hanno manifestato grande soddisfazione nella modalità di lavoro online e hanno trovato l'esperienza estremamente formativa.

f) Pubblicazioni e attività di social media marketing:

- **Redazione delle newsletter quindicinali:** anche per questo 2020, la Camera si è occupata di redigere newsletter quindicinali che hanno riguardato le principali attività della Camera (inviti ad eventi, prevalentemente online, informazioni sui benefits dedicati agli associati, presentazione e Promozione dei nuovi associati) e notizie in genere relative al business.
- **Redazione del Magazine dedicato ai Representative camerali:** una selezione di notizie e articoli dedicati agli Avvocati e Commercialisti con cui la Camera collabora costantemente, alcuni dei quali inclusi nelle pubblicazioni ufficiali negli Emirati Arabi Uniti e in Italia relativi agli affari, all'economia e alla cultura dei due paesi nonché importanti aggiornamenti legali e fiscali.
- **Pubblicazione e promozione delle attività, eventi, magazine e soci/partner camerali sui social network e sito web della Camera** (Facebook, LinkedIn, Instagram)
- **Sito camerale.** È stato seguito da oltre 85.000 visite nel 2020, e' giornalmente aggiornato sulle notizie più importanti che accadono negli EAU, che abbiano risvolti economici e conseguentemente di interesse per le imprese italiane. Nel contempo vengono messe in risalto saltuariamente, notizie che riguardano l'Italia, sempre con riferimenti economici.
- **Pubblicazione delle news nella sezione dedicata alla Camera sul portale Intranet di Assocamere:** pubblicati 33 articoli su sito web Assocamere in relazione alle notizie economiche riguardanti gli Emirati Arabi Uniti di interesse delle imprese italiane.

4. Metodologia rilevazione Customer Satisfaction:

La scrivente Camera ha continuato a valutare la Customer Satisfaction attraverso un questionario distribuito in formato digitale utilizzando Google Form, e cartaceo, per la rilevazione della qualità dei servizi e dell'azione camerale. La metodologia prevista non ha previsto in nessun caso rilevazioni telefoniche.

I questionari raccolti sono pari ad almeno il 25% dei partecipanti all'azione e/o al progetto.

Per rilevare la customer satisfaction e' stata calcolata la media dei risultati dei questionari raccolti.

Il calcolo della media dei questionari raccolti sulle iniziative realizzate a favore delle imprese durante il 2020 ha dato come risultato **BUONO**

5. Totale generale del costo previsto per il programma di attività (Dirham Emirati Arabi):

Personale (A)	869.397.78
Spese generali di funzionamento (B)	293.063.12
Servizi (C)	98.107.18
Totale (A+B+C)	1.260.568.08