

DISCIPLINARE REQUISITI GUIDE E ACCOMPAGNATORI



CETS - *PARTE 2*

Sistema di adesione delle imprese turistiche locali della Riserva Naturale dello Stato e Area Marina Protetta di Torre Guaceto alla Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette

1

MIGLIORARE LA PROPRIA OFFERTA TURISTICA E RAFFORZARE LA COLLABORAZIONE CON L'AREA NATURALE PROTETTA

1.1 Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica

TIPO	AZIONI (A) / INDICATORI (I)		MARCHI	DIAGNOSI	PROGRAMMA DI AZIONI E MONITORAGGIO				OSSERVAZIONI
				Anno:	Anno 1:	Anno 2:	Anno 3:	TOTALE	
Obbligatoria	A	Registrare il numero e le caratteristiche basiche dei clienti ((età, sesso, provenienza, tipologia di viaggio (natura, cultura, ecc.), permanenza, se viaggiano soli, famiglia, coppia o gruppo dei clienti)) e trasmettere periodicamente un report con i risultati al Consorzio di Gestione di Torre Guaceto.							
	I	N° dei clienti nell'ultimo anno, percentuali di provenienza, tipologia di clientela abituale							
Obbligatoria	A	Distribuire ai propri ospiti eventuale questionario predisposto dal Consorzio di Gestione di Torre Guaceto per monitorare la soddisfazione del turista riguardo la struttura, l'area protetta, i servizi offerti sul territorio e raccogliere eventuali suggerimenti e/o lamentele.							
	I	N° di questionari somministrati nell'ultimo anno							
	A	Raccogliere informazioni, dati e studi di altri enti sui visitatori di Torre Guaceto							
	I	n° di fonti delle informazioni raccolte, periodicità di aggiornamento dei dati e documenti reperiti							
	A	Fornire i dati raccolti agli enti che li richiedano							
	I	N° di enti ai quali fornisce i dati, periodicità							
	A	Collaborare con enti pubblici e privati del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti							
	I	Enti con i quali collabora, n° di questionari somministrati in un anno							
	A	Collaborare con gli enti pubblici e privati del territorio rispondendo a un questionario sulle caratteristiche dei clienti							
	I	N° di enti con i quali collabora (nome degli stessi), n° di questionari compilati in un anno							

	A	Identificare nuove tipologie di clienti e realizzare attività per attrarli							
	I	Nuove tipologie di clienti identificati, n° di clienti di tale tipologia attratti							
	A	Lavorare con operatori turistici specializzati per attrarre nuove tipologie di clienti							
	I	N° di operatori							

1.2 Migliorare la propria offerta turistica

TIPO	AZIONI (A) / INDICATORI (I)	MARCHI	DIAGNOSI	PROGRAMMA DI AZIONI E MONITORAGGIO				OSSERVAZIONI
			Anno:	Anno 1:	Anno 2:	Anno 3:	TOTALE	
Obbligatoria	A Disporre dei requisiti obbligatori all'esercizio della professione: - possesso della qualifica di guida turistica professionista, secondo quanto definito dalla Legge Regionale n.13 del 25/05/2012 e analoghe normative di altre regioni, per lo svolgimento di attività a finalità turistico-ricreative; -e/o aderire ad una associazione professionale riconosciuta dal MISE, ex L. 4 del 2013; -e/o essere in possesso dall'abilitazione all'esercizio della professione concessa dal Consorzio di Gestione di Torre Guaceto.							
	I Possesso della qualifica regionale, iscrizione ad un'associazione riconosciuta dal MISE, possesso dell'abilitazione concessa dal Consorzio di Gestione di Torre Guaceto							

Obbligatoria	A	Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele e dei suggerimenti dei clienti per aumentare la qualità dei servizi							
	I	N° di azioni, lamentele e suggerimenti ricevuti e azioni sviluppate in conseguenza							
Obbligatoria	A	In caso si gestiscano personalmente le offerte di visita, presenza di una procedura che permetta di trattare in maniera adeguata e veloce le cancellazioni dovute a forza maggiore (incendi, meteo, ...). In caso ci si appoggi ad una agenzia per la creazione dei pacchetti, verificare che sia presente una procedura che permetta una corretta gestione delle cancellazioni dovute a forza maggiore							
	I	presenza di una procedura							
Obbligatoria	A	Partecipare a corsi di formazione relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile a Torre Guaceto							
	I	n° di corsi/seminari/giornate e loro tematica							
Obbligatoria	A	Disporre di materiale informativo basilico per dare il benvenuto ai clienti							
	I	N° e tipo di materiale informativo							
	A	Offrire al cliente, su richiesta, materiale informativo su Torre Guaceto e il territorio CETS dell'area protetta (opuscoli, cartine e guide)							
	I	N° e tipo di materiale consultabile							
	A	Impresa certificata con un sistema di qualità riconosciuto							
	I	Sistema di qualità e data di certificazione							
	A	Proporre offerte di visita adatte anche persone con handicap, sia motori che sensoriali.							
	I	numero di proposte adatte, tipi di handicap.							
	A	Offrire servizi in varie lingue							
	I	N° di lingue							

	A	Elaborare materiale informativo proprio per i clienti							
	I	N° e tipo di materiale elaborato							
	A	Disporre di informazioni su Torre Guaceto in diverse lingue							
	I	N° di materiali, lingue							
	A	Disporre di informazioni su Torre Guaceto specifiche per persone diversamente abili							
	I	N° di materiali, tipi di handicap							
	A	Disporre di informazioni su Torre Guaceto per tipologie specifiche di clienti							
	I	N° di materiali, tipologia di clienti							

1.3 Realizzare una promozione responsabile ed efficace

TIPO	AZIONI (A) / INDICATORI (I)	MARCHI	DIAGNOSI	PROGRAMMA DI AZIONI E MONITORAGGIO					OSSERVAZIONI
			Anno:	Anno 1:	Anno 2:	Anno 3:	TOTALE		
	A Promuovere attività tematiche relative alle risorse di Torre Guaceto e eventi particolari (Giornata delle aree naturali protette, passo di uccelli migratori, fioritura di specie particolari, settimana geoparco...).								
	I N° di attività, tematica, n° di clienti								
	A Integrare i propri servizi con quelli di altri operatori economici della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli								
	I N° di pacchetti, n° di clienti, n° di operatori che li commercializzano								
Obbligatoria	A Creare o mantenere una visibilità in rete della propria impresa (sito web, pagina Facebook, ...) che contenga anche una corretta ed efficace informazione su Torre Guaceto e/o mantenere i contatti con i propri clienti attraverso l'invio di newsletter, notizie sul territorio, promozioni, sia online che attraverso materiale cartaceo								
	I presenza in rete con sezione o notizie dedicate a Torre Guaceto, tipologia e periodicità di invio del materiale								

	A	Offrire sconti ai clienti che ritornano e a coloro che portano nuovi clienti							
	I	% di sconto, n° di clienti che godono degli sconti							
	A	Utilizzare testi o immagini fornite o verificate dal Consorzio di Gestione di Torre Guaceto							
	I	N° di testi o immagini, n° di materiali							
	A	Includere informazioni riguardo a Torre Guaceto nel materiale promozionale dell'impresa, facendo attenzione a non impiegare immagini di attività che possano generare impatti negativi							
	I	N° e tipo di materiali							
	A	Promuovere nel proprio materiale promozionale le aree meno visitate e i periodi di minor affluenza							
	I	N° e tipo di materiali							
	A	Essere presente con la propria attività nella promozione effettuata dagli enti pubblici del territorio							
	I	N° di materiali e tipo, n° di enti pubblici							
	A	Partecipare alle attività di promozione effettuate dalle associazioni turistiche alle quali appartiene							
	I	N° di materiali e tipo, periodicità di aggiornamento							
	A	Disporre di documentazione che illustri le norme per la fruizione dell'area protetta per diffonderne i principi presso i propri utenti							
	I	N° di documenti normativi, enti che emanano la normativa							
	A	Durante la visita, indossare vestiario o oggetti (spilletta, toppa, ...) che mettano in evidenza il logo CETS – Parte 2.							
	I	vestiario o oggettistica personalizzata.							

1.4 Lavorare insieme ad altri operatori economici turistici della stessa area protetta

TIPO	AZIONI (A) / INDICATORI (I)		MARCHI	DIAGNOSI	PROGRAMMA DI AZIONI E MONITORAGGIO					OSSERVAZIONI
				Anno:	Anno 1:	Anno 2:	Anno 3:	TOTALE		
	A	Adattare il proprio materiale promozionale per l'acquisizione dei clienti più coscienti e rispettosi								
	I	n° di materiali adattati								
Obbligatoria	A	Far parte del Forum Permanente del Turismo Sostenibile di Torre Guaceto								
	I	Data di adesione, n° di riunioni alle quali ha partecipato								
	A	Essere socio e partecipare attivamente alle attività delle associazioni turistiche e territoriali presenti nell'area CETS di Torre Guaceto								
	I	Associazioni alle quali appartiene, data di adesione, n° di riunioni								

2

MIGLIORARE IL PROPRIO COMPORTAMENTO AMBIENTALE

2.1 Risparmiare energia

TIPO	AZIONI (A) / INDICATORI (I)		MARCHI	DIAGNOSI	PROGRAMMA DI AZIONI E MONITORAGGIO					OSSERVAZIONI
				Anno:	Anno 1:	Anno 2:	Anno 3:	TOTALE		
	A	Utilizzare mezzi e strumentazioni a basso impatto.								
	I	I N° di mezzi/strumentazioni, tipo								

2.2 Risparmiare acqua

	A	Comunicazione della presenza di fontane di acqua potabile e di portarsi preferibilmente con sé una borraccia da poter riempire.								
	I	Sistema utilizzato								

2.3 Ridurre i rifiuti

TIPO	AZIONI (A) / INDICATORI (I)		MARCHI	DIAGNOSI	PROGRAMMA DI AZIONI E MONITORAGGIO					OSSERVAZIONI
				Anno:	Anno 1:	Anno 2:	Anno 3:	TOTALE		
Obbligatoria	A	Informare il visitatore sulle modalità di differenziazione dei rifiuti prodotti durante l'attività proposta e, in caso di proposta di pranzi al sacco o simili, cercare di limitare gli imballaggi ed i contenitori non riciclabili.								
	I	comunicazione al visitatore prima e durante l'attività proposta.								

2.4 Minimizzare l'inquinamento

	A	Utilizzo di mezzi di trasporto collettivo, mezzi elettrici e biciclette							
	I	sistema utilizzato							

2.5 Consumo responsabile

	A	Utilizzo di materiale di consumo compostabile e/o riciclato, raccolta differenziata							
	I	sistema utilizzato							

2.6 Certificarsi con sistemi di gestione ambientale

	A	Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale							
	I	Certificazione, tipo e data							

2.7 Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale

	A	Coinvolgere i clienti nella gestione ambientale, tramite pannelli, materiale informativo, eccetera (acqua, energia, rifiuti, inquinamento, consumo responsabile, eccetera)							
	I	N° pannelli e materiali, temi trattati							

2

SOSTENERE LO SVILUPPO LOCALE E LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO

3.1 Sostenere l'economia locale

TIPO	AZIONI (A) / INDICATORI (I)		MARCHI	DIAGNOSI	PROGRAMMA DI AZIONI E MONITORAGGIO				OSSERVAZIONI
				Anno:	Anno 1:	Anno 2:	Anno 3:	TOTALE	
Obbligatoria	A	Comprare prodotti locali e avvalersi di fornitori locali							
	I	N° e tipo di prodotti e fornitori locali, % rispetto al totale							
Obbligatoria	A	Offrire prodotti tipici del territorio nella propria attività							
	I	N° e tipo di prodotti							
	A	Fornire informazioni ai visitatori riguardo ai negozi tipici locali e ai mercati e riguardo ai prodotti locali della zona che vi si possono acquistare							
	I	N° di materiale informativo							
	A	Fornire informazioni ai propri clienti sui luoghi dove è possibile vedere processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari							
	I	N° di materiale informativo							

3.2 Influenzare gli spostamenti e il comportamento dei visitatori

Obbligatoria	A	Dare informazioni sulle norme comportamentali da rispettare all'interno di Torre Guaceto							
	I	N° di documenti e materiali							
Obbligatoria	A	Fornire informazioni sul trasporto pubblico nel proprio materiale promozionale e informativo							
	I	N° di materiali con informazioni sui trasporti pubblici							

TIPO	AZIONI (A) / INDICATORI (I)		MARCHI	DIAGNOSI	PROGRAMMA DI AZIONI E MONITORAGGIO					OSSERVAZIONI
				Anno:	Anno 1:	Anno 2:	Anno 3:	TOTALE		
	A	Raccomandare ai propri clienti la visita a paesi e luoghi meno sensibili e frequentati								
	I	N° e tipo di materiale informativo e promozionale che suggeriscono questi luoghi								
	A	Distribuire ai propri clienti guide di buone pratiche di Torre Guaceto								
	I	N° di guide, modalità di distribuzione								
	A	Sistema di marketing e promozione nei periodi di bassa stagione (materiale promozionale, sconti, eccetera)								
	I	N° e tipo di attività promozionali nei periodi di bassa stagione, % di sconto								
	A	Realizzare una promozione congiunta con altri operatori economici turistici per offrire promozioni congiunte durante la bassa stagione								
	I	N° di attività promozionali congiunte realizzate per i periodi di bassa stagione								
	A	Stabilire accordi con altri operatori economici turistici per coordinare periodi e orari di apertura								
	I	N° di accordi e operatori economici turistici, periodi e orari di apertura								
	A	Offrire ai clienti che arrivano senza auto un servizio di trasferimento per il loro arrivo e per la loro partenza								
	I	N° di trasferimenti realizzati								
	A	Accordi con altri operatori economici turistici per promuovere il trasporto pubblico: servizi, sconti e promozioni								
	I	N° di accordi, n° di operatori economici turistici, n° di clienti								
	A	Promuovere offerte speciali e pacchetti turistici per ciclisti ed escursionisti								
	I	N° di offerte speciali e pacchetti turistici per ciclisti ed escursionisti, n° di clienti								

3.3 Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante

3.4 Sostenere cause, progetti e iniziative locali

	A	Sostenere economicamente qualche progetto locale tramite donazioni o patrocini							
	I	N° di progetti locali che sostiene, quantità del contributo economico							
	A	Prestare le proprie installazioni ad associazioni locali e attività di volontariato							
	I	N° e tipo di attività, n° di persone ospitate							
	A	Essere membro di qualche associazione locale che lavora per la conservazione dei valori naturali e culturali di Torre Guaceto							
	I	Associazione, n° e tipo di attività che realizza							
	A	Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali di Torre Guaceto							
	I	N° e tipo di progetti, attività							
	A	Incoraggiare i propri clienti a contribuire alle cause locali attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, patrocini, contributi, volontariato, eccetera							
	I	N° e tipo di progetti, sistema di raccolta dei contributi, quantità raccolta							
	A	Pubblicizzare la propria adesione a progetti e cause locali							
	I	N° di materiale promozionale e informativo							

CETS - PARTE 2

Sistema di adesione delle imprese turistiche locali della Riserva Naturale dello Stato e Area Marina Protetta di Torre Guaceto alla Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette

