



Per una Carta di Qualità  
dell'accoglienza turistica dell'area GAL



G.A.L.  
Escartons e Valli Valdesi - Misura 321.1a



Disciplinare  
base



Il documento che stai leggendo si propone come strumento rivolto a chiunque lavori in ambito turistico. È stato realizzato grazie alla collaborazione di molti attori che da anni lavorano per lo sviluppo turistico dell'area.

Si tratta di una sorta di disciplina pensata come base a cui far seguire in futuro, attraverso un percorso più partecipato, la stesura di una vera e propria Carta di qualità dell'accoglienza turistica, condivisa insieme a chi, con passione e competenza, lavora di turismo nelle nostre valli. In esso vengono elencati alcuni requisiti generali per qualificare l'intera rete turistica, che rappresentano standard minimi di accoglienza a cui adeguarsi per migliorare l'offerta turistica di ogni singolo operatore.

I diversi operatori turistici sono invitati a fare riferimento a questa proposta e, se non già in possesso dei requisiti individuati, avranno una traccia per migliorare i propri servizi. Lo spirito di tale documento, infatti, non è di escludere chi non si adegua ma condividere le diverse esperienze e contribuire a diffondere una cultura turistica omogenea e di qualità. Chi concorre allo sviluppo turistico del territorio, infatti, fa parte di un sistema: lavorando in sinergia con gli altri soggetti coinvolti si ottengono risultati migliori.

## Principi ispiratori ed obiettivi

In linea con il Codice Mondiale di Etica del Turismo (Organizzazione Mondiale del Turismo - OMT), con le carte etiche di riferimento dell'Associazione Italiana per un turismo responsabile (AITR), con il "Decalogo di promozione turistica. 10 Regole per una promozione efficace ed etica in Piemonte" della Regione Piemonte, i principi a cui si ispira il documento sono:

- promuovere un turismo che contribuisca alla difesa e alla valorizzazione del patrimonio culturale, storico, linguistico ed ambientale del proprio territorio;
- promuovere il turismo quale strumento di reciproco rispetto tra i popoli, rispettando e riconoscendo il valore delle diverse tradizioni e pratiche sociali e culturali;
- promuovere il turismo quale fattore di sviluppo durevole, contribuendo alla salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali (che soddisfi cioè in modo equo le necessità e aspirazioni delle generazioni presenti e future);
- favorire nel limite del possibile l'utilizzo dei prodotti locali (alimentari, artigianali o industriali), nell'applicazione dei principi della filiera corta, instaurando un rapporto di cooperazione tra i vari soggetti;
- adottare un'etica commerciale tutelando e rispettando il cliente e praticando una politica dei prezzi equa;
- adottare un'etica dell'accoglienza di ogni tipo di pubblico (con particolare attenzione a scolaresche, famiglie con bambini, anziani e visitatori diversamente abili), favorendo l'accesso ai luoghi di interesse turistico ed alle sue strutture ricettive.

Gli obiettivi specifici che si vuole contribuire a raggiungere attraverso questo strumento sono:

- favorire un'offerta turistica che caratterizzi il territorio per il livello di qualità e il legame con le comunità che lo vivono;
- favorire l'instaurarsi di un rapporto di scambio di informazioni e collaborazioni tra operatori in modo tale da stagionalizzare più facilmente l'offerta e allargare il target della clientela, scardinando il concetto di concorrenza e promuovendo al contrario una promozione reciproca, molto più funzionale a tutto il territorio sul lungo periodo;
- attivare le potenzialità che il territorio ha per rispondere ai bisogni dei cittadini e dei residenti;
- monitorare i flussi turistici in modo più analitico e poter orientare maggiormente l'offerta;
- contribuire al miglioramento della promozione e commercializzazione turistica;
- razionalizzare alcuni servizi.

# Comunicare il territorio

## (il turista visita una comunità)

- Dotare la struttura di cartine geografiche dell'area e materiale informativo da distribuire ai turisti (depliant, mappe multilingue, ecc.) per non obbligarli a cercare subito l'ufficio turistico più vicino. Il materiale si può trovare recandosi negli Uffici turistici di riferimento (ATL, Comuni o Pro Loco).
- Dare visibilità ad eventuali reti turistiche di cui la struttura fa parte o a cui fa riferimento (portali internet territoriali, marchi di qualità, loghi, ecc.), al fine di comunicare un'immagine coordinata e compatta del territorio.
- Avere conoscenze minime della storia e della cultura locali, per poter consigliare i clienti sulle caratteristiche distintive del territorio ed indicare in modo adeguato opportunità, eventi e servizi e contatti adatti a loro. E' utile offrire ai turisti un'idea di territorio ricco di bellezze ambientali, culturali ed enogastronomiche, dove possano fruire di adeguati servizi turistici ed eventi interessanti.
- Favorire la conoscenza degli eventi e la distribuzione dei materiali turistici anche tra i commercianti locali, perché possano compartecipare alla diffusione delle informazioni, contribuendo così a comunicare un territorio dove vive una comunità specifica.
- Scegliere il più possibile cartellonistica, segnaletica, messaggi pubblicitari che tengano conto delle specificità del luogo e dello stile degli altri soggetti coinvolti nell'offerta turistica.

# Ospitalità qualificata e attenta

## (il turista si affida a professionisti)

- Dotarsi di un sistema di prenotazione efficace e tempestivo: una volta ricevuta la richiesta, dare una risposta rapida, scritta (via mail o sms), dell'avvenuta prenotazione con la sintesi delle informazioni sul soggiorno: nominativo, localizzazione della struttura (meglio se con coordinate geografiche), prezzo concordato, dotazioni della camera, eventuali servizi offerti. Se non si è sempre reperibili al telefono, è consigliabile dotarsi di una segreteria che registri le chiamate a cui rispondere appena possibile. E' consigliabile controllare una volta al giorno la posta elettronica. Ciò vale anche per la ristorazione, dove cambieranno solo alcuni contenuti nelle risposte.
- Garantire il più possibile fasce orarie ampie per la somministrazione dei pasti e l'arrivo degli ospiti.
- Dotare la struttura di una scheda contenente le principali informazioni turistiche, eventuali servizi turistici convenzionati (ad es. pro loco, associazioni sportive, entrate a musei, ecc.), attività rivolte a bambini e portatori di disabilità, servizi del trasporto pubblico locale (orari treni, autobus o navette). Il materiale va prodotto in italiano ed almeno un'altra lingua straniera.
- Per le strutture ricettive, offrire agli ospiti al momento dell'arrivo una bibita o una bevanda calda, a seconda della stagione oppure dotare le camere di un po' di frutta di stagione o di un dolce tipico.
- Garantire la presenza di almeno una persona dello staff in grado di comunicare in almeno una lingua tra francese, inglese o tedesco.
- Prevedere la traduzione del menù almeno in una lingua straniera tra francese o inglese.
- Per quanto riguarda le visite guidate, formare il personale perché sia disponibile un accompagnamento in lingua inglese, tedesca e francese.
- Dotare la struttura di wifi libero e gratuito.
- I prezzi non dovrebbero prevedere il costo del coperto che i turisti stranieri generalmente non apprezzano.
- Partecipare regolarmente a momenti di formazione per professionisti del turismo, per migliorare l'accoglienza e approfondire la conoscenza di diverse tipologie di turisti, dei loro stili di vita, gusti e aspettative.



# Turisti con esigenze specifiche

(ci sono turisti e turisti)



- Prevedere menù che tengano conto di intolleranze e patologie alimentari (diabete, celiachia, ecc.) così come di diete particolari (menu privi di alimenti di origine animale o di carne suina).
- Avere una rampa d'accesso o pedane per carrozzine e entrate nelle camere e nelle sale facilmente accessibili. In caso di piani rialzati, prevedere rampe mobili o servoscala.
- Per le guide, prevedere pacchetti turistici rivolti a portatori di disabilità, meglio se in collaborazione con le associazioni del territorio e/o accompagnatori specializzati, sia per la stagione invernale che estiva.
- Prevedere parti del bancone ribassate (o predisporre delle alternative) per poter parlare agevolmente con persone in carrozzina.
- Organizzare percorsi interni e corridoi senza oggetti che possano costituire un ostacolo per i non vedenti. Usare pavimentazioni di diversa rugosità e colori contrastanti in materiali non riflettenti per facilitare i loro spostamenti.
- Predisporre i servizi igienici il più possibile accessibili a tutti.
- Dotare la struttura di tavoli con sostegno centrale e spazio libero al di sotto del piano minimo di 60 cm per poter inserire la carrozzina oppure di tavoli senza bande laterali o trasversali che impediscano il passaggio delle gambe delle persone in carrozzina.
- Partecipare a corsi di formazione specifici per l'accoglienza di persone portatori di disabilità.
- Segnalare la propria idoneità a specifiche tipologie di turisti nelle reti informatiche dedicate per es. [www.provincia.torino.gov.it/cid/index.php/turismo](http://www.provincia.torino.gov.it/cid/index.php/turismo).



- Avere una rampa d'accesso o pedane per passeggini e carrozzine e entrate nelle camere e nelle sale facilmente accessibili. In caso di piani rialzati, prevedere rampe mobili o servoscala.
- Dotare la struttura di alcuni kit di stoviglie per bambini e attrezzature specifiche quali scaldabiberon e seggiolino da agganciare al tavolo.
- Dotare la struttura di uno spazio con un fasciatoio.
- Prevedere uno spazio dove i bambini possano giocare in sicurezza, all'aperto o a contatto con gli animali oppure, se non è possibile, con alcuni giochi.
- Limitare gli ostacoli per passeggini, anche tra area parcheggio e ingresso della struttura. Prevedere spazi all'interno dove passeggini possano muoversi e girare agevolmente.



# Valorizzazione delle risorse locali

## (il turista le sta cercando)

- Formare il personale in modo tale che sappia “raccontare” i piatti tipici e i legami che hanno con la tradizione storico-culturale.
- Comprendere nei menù almeno due prodotti tipici locali, di cui si possa indicare al consumatore il nominativo dei produttori, in modo tale che il turista colleghi immediatamente i prodotti al territorio di cui sono espressione.
- Dotare le strutture di arredi interni che siano elementi distintivi dell’artigianato locale e tradizionale del territorio. Per esempio, può essere utile ospitare nelle strutture prodotti degli artigiani locali.
- Nel caso di vendita di prodotti alimentari, proporre prodotti tipici, specie i DOP, DOC, IGP, IGT, con adeguato spazio espositivo-promozionale.
- Nel caso di vendita di prodotti artigianali, proporre alcuni souvenir o gadget legati alla tradizione.



## Fare rete

### (il turista visita tutto il territorio)

- Proporre o collaborare ad attività in collaborazione con altri soggetti (Comune, ATL, Pro Loco, associazioni, altri operatori turistici, ecc.), soprattutto se valorizzano il patrimonio naturalistico, enogastronomico e storico-museale locale.
- Prendere contatto con chi organizza eventi culturali e sportivi sul territorio per saperli proporre adeguatamente, indirizzando i clienti sulle attività interessanti da fare.
- Favorire il coordinamento degli eventi (programma stagionale di più comuni), così da offrire al turista un’ampia gamma di attività ed evitare il rischio di eventi solo giornalieri con minor ricaduta.
- Pubblicizzare anche i pacchetti o le offerte di altri operatori, che potrebbero fare maggiormente al caso del cliente. Ciò rafforza l’immagine di un sistema integrato che funziona ed è adatto al turista.
- In caso di “tutto esaurito” aiutare il cliente a trovare un alloggio o un posto a tavola alternativo.
- Partecipare a momenti aggregativi o formativi in cui ci sia occasione di confronto tra operatori, in modo tale da condividere buone pratiche, ideare progetti, individuare eventuali criticità.

# Rispetto dell'ambiente, cura degli spazi

(il turista sa di farne parte)

- Adottare una o più misure di rispetto per l'ambiente (risparmio energetico, detersivi ecosostenibili, biancheria o stoviglie non usa e getta, materiali locali nelle ristrutturazioni, ricariche vs monodosi, ecc.).
- Fare da vedetta del territorio di cui si è parte, consapevoli del prezioso contributo che si dà segnalando a chi di competenza necessità di manutenzione (strade, sentieri, spazi ed impianti pubblici, ecc.) o mancanza di servizi (trasporti, ecc.), agevolando la risoluzione di criticità.
- Se dotati di aree esterne, segnalarle bene, illuminarle, tenerle pulite e ben accessibili, dotandole di cestini porta rifiuti.
- Segnalare le azioni intraprese a favore dell'ambiente nelle reti informatiche dedicate.



## Valutazione dei flussi turistici

(il turista torna? E noi siamo soddisfatti?)

- Collocare in luogo visibile e accessibile un diario dove l'ospite può lasciare un commento.
- In vista di una valutazione successiva, lasciare a disposizione del cliente un breve questionario di soddisfazione/ valutazione ed essere disponibili a dare al cliente supporto e/o informazioni a riguardo (fac simile scaricabile dal sito GAL [www.evv.it](http://www.evv.it)).
- Individuare un indicatore/una modalità attraverso cui censire la propria clientela, in termini di numeri e tipologia, e poter avere dei dati utilizzabili a fini statistici sulla tipologia di turista e le sue aspettative (suggerimenti su [www.evv.it](http://www.evv.it)).





G.A.L.  
Escartons e Valli Valdesi - Misura 321.1a

