

Associazione per il Turismo in Garfagnana  
e in Media Valle del Serchio



# Decalogo dell'Accoglienza

Associazione per il Turismo in Garfagnana  
e in Media Valle del Serchio



***Le realtà aderenti all'Associazione per il Turismo in Garfagnana e Media Valle del Serchio, per quanto applicabile in relazione all'attività esercitata, si impegnano a mantenere nei confronti della propria clientela / utenza i comportamenti improntati all'accoglienza codificati nel presente decalogo.***

1. Nello svolgimento della propria attività ogni socio si impegna a garantire agli ospiti / utenti la migliore accoglienza, servizi personalizzati, personale formato sulle valenze culturali e geografiche del territorio, conoscenza e promozione delle tipicità locali, agroalimentari ed artigianali. Particolare attenzione è posta, anche attraverso il miglioramento progressivo delle strutture e l'acquisto di dotazioni particolari, all'accoglienza dei disabili e dei bambini.
2. Dal primo contatto (telefonico, postale, e-mail) fino alla partenza dell'ospite, cordialità e professionalità, calore e personalizzazione del contatto, sono il requisito minimo dell'accoglienza. Anche per questo motivo, il personale che accoglie l'ospite / utente deve essere in grado di dare le informazioni essenziali sull'azienda, l'Associazione e il territorio, possibilmente anche in lingua inglese.
3. A partire dal primo punto utile per l'accesso all'azienda deve essere collocata una segnaletica di orientamento che conduca fino al parcheggio e dal parcheggio al punto di accoglienza; tale segnaletica sarà preferibilmente di legno, pietra o altri materiali locali o, qualora realizzata in altri materiali, avrà colori tali da rendere minimo l'impatto estetico; le informazioni, quando non fornite attraverso simboli di validità internazionale, devono essere fornite almeno in italiano e inglese.
4. Nel punto di accoglienza, nello spazio comune o, qualora non esistano, nei locali in cui sarà ospitato il turista devono essere disponibili e facilmente accessibili i seguenti materiali informativi: book dell'accoglienza redatto secondo il modello di riferimento dell'Associazione, book del calendario attività settimanali dell'Associazione, materiale informativo sull'azienda e sull'offerta di servizi del territorio. Tale materiale va costantemente aggiornato e fornito in quantità sufficiente per offrire il miglior livello di informazione all'ospite.
5. Nel punto di accoglienza, nello spazio comune o, qualora non esista, nei locali in cui sarà ospitato il turista deve essere presente un piccolo addobbo floreale (dal vaso con i fiori di campo freschi alla composizione di fiori secchi)
6. Al momento dell'arrivo è opportuno offrire all'ospite, se ne ricorrono le condizioni, un momento di ristoro dopo di che devono essere mostrati tutti i locali / servizi messi a sua

Associazione per il Turismo in Garfagnana  
e in Media Valle del Serchio



disposizione.

7. Negli appartamenti, nelle camere, case indipendenti e nelle altre sistemazioni deve essere presente un cesto di benvenuto con il seguente contenuto
  - contenuto obbligatorio: brochure aziendale, catalogo dell'Associazione, buste di tè, infusi, zucchero e affini, bottiglia o brocca d'acqua (può essere disponibili in frigorifero o accanto al cestino), biscotti (prodotto locale), succo di frutta
  - contenuto facoltativo: prodotti di provenienza locale (es. vino, prodotti da forno, frutta/verdura di stagione, miele, marmellate, ecc.),

Il contenuto obbligatorio deve essere messo a disposizione gratuitamente in un quantitativo minimo (es. un pacchetto di biscotti, 1 succo di frutta, ecc.). Il contenuto facoltativo può, qualora consenti per legge dall'autorizzazione posseduta, essere messo a disposizione anche a pagamento dandone ampia evidenza nei modi ritenuti più efficaci per evitare fraintendimenti.

8. Al momento della partenza, oltre ai saluti e alle formalità previste per legge / contratto, si dovrà dare all'ospite materiale informativo sull'Associazione utile per un eventuale ritorno in valle ed è auspicabile un momento di saluto con breve ristoro.
9. In occasione delle festività o di momenti importanti, si avrà cura di inviare biglietti di auguri o proposte di soggiorno, anche in forma elettronica.
10. Le informazioni che il turista è in grado di offrirci sono fondamentali per migliorare il servizio e aumentare gli standard dell'accoglienza. Per questo motivo ogni associato si impegna a fornire ai propri ospiti un questionario fornito dall'Associazione che sarà compilato in forma anonima dall'ospite. Il questionario compilato sarà poi dato in una busta chiusa, bianca ed anonima al Direttore Tecnico per valutare in forma aggregata i livelli di soddisfazione e i suggerimenti che vengono dai turisti.