



CARTA DEI SERVIZI

Centro di Ospitalità Locale (COL) del Borgo Terminio Cervialto
Bagnoli Irpino

Info: www.colterminiocervialto.it - info@colterminiocervialto.it

Tel/fax. 0827/603082



Indice

1. Carta dei Servizi del Centro di Ospitalità Locale (COL)
 - 1.1 Premessa
 - 1.2 Struttura della Carta dei Servizi
2. Principi fondamentali del COL
3. Ufficio COL
 - 3.1 Obiettivi
 - 3.2 Utenti, canali di accesso, funzioni ed attività del COL
 - 3.3 Come raggiungere il COL: indirizzo ed orari di apertura
4. I servizi del COL per gli utenti
 - 4.1 Servizio informazioni
 - 4.2 Distribuzione materiale informativo
 - 4.3 Sito internet
 - 4.4 Servizio reclami
5. I servizi del COL per gli operatori turistici locali
 - 5.1 Distribuzione di materiale informativo e di altro genere
6. Validità della Carta dei Servizi



1. CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DI OSPITALITÀ LOCALE (COL)

1.1 Premessa

La Carta dei Servizi del Centro di Ospitalità Locale (di seguito COL) è prevista dall'offerta tecnica presentata dall'ATI Agora – Agendaonline nell'ambito del più complessivo programma di promozione turistica finanziato attraverso la Misura 4.7 del POR Campania 2000-2006.

La Carta dei Servizi del COL ha una duplice valenza:

- per gli utenti rappresenta una fonte di informazioni riguardo alle funzioni dell'ufficio COL, in relazione all'utenza, ai servizi e ai vari canali di accesso al servizio;
- più in generale, si inquadra all'interno della "filosofia" strategica del COL, che considera la qualità dei servizi offerti e il rapporto tra erogatore ed utente come aspetti irrinunciabili del servizio.

La dichiarazione dei "Principi Fondamentali" di erogazione del servizio, la definizione degli standard di qualità, le indagini presso gli utenti orientate alla verifica della "customer satisfaction" (valutazione della qualità percepita), fa della Carta dei Servizi del COL il "patto" significativo tra gestori del servizio e utenti.

1.2 Struttura della Carta

La Carta dei Servizi dell'ufficio COL comunica anzitutto quali sono:

- i "Principi Fondamentali" del servizio erogato dal COL;
- gli utenti, le funzioni e le finalità del servizio;
- i servizi offerti per tutti gli utenti;
- i servizi centralizzati per particolari categorie di utenti;
- i canali di accesso ai servizi del COL.

La Carta dei Servizi testimonia, inoltre, l'impegno volto a migliorare i servizi offerti attraverso un sistema di lavoro imperniato sulla periodica misurazione della qualità erogata e della qualità percepita; quest'ultima è monitorata attraverso la rilevazione delle osservazioni e dei suggerimenti degli utenti, effettuata attraverso indagini ad hoc basate su questionari.



2. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO COL

I servizi di informazione ed assistenza turistica erogati dal COL sono finalizzati a soddisfare i bisogni degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, accessibilità, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, così come specificato nel seguito.

- Gli operatori del COL considerano la **cortesia** e la **disponibilità** requisiti fondamentali della relazione, prestando, pertanto, la massima attenzione all'ascolto delle richieste degli utenti.
- Gli operatori del COL forniscono le informazioni e l'accoglienza con **uguaglianza** e **imparzialità**. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in relazione agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie più deboli.
- Viene garantito agli utenti un **servizio continuo** ed **affidabile**: il servizio di informazione ed accoglienza è sempre garantito negli orari di apertura degli uffici a meno di cause di forza maggiore o imputabili a terzi.
- Viene garantita la **partecipazione** alla prestazione del servizio da parte dell'utente attraverso una raccolta di suggerimenti e proposte per migliorarne l'erogazione e mediante il monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso la somministrazione di appositi questionari presenti nell'Ufficio sulla soddisfazione dell'utente.
- Il COL si impegna a garantire l'**accessibilità** della propria locazione e dei propri servizi on-line, anche evidenziando eventuali interventi correttivi da attuarsi nei confronti delle strutture messe a sua disposizione dalla comunità locale;
- L'attività di informazione ed accoglienza turistica persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dei servizi resi attraverso l'**efficienza**, ovvero la gestione ottimale delle risorse a disposizione, e l'**efficacia**, ossia l'erogazione di un servizio chiaro, aggiornato, pertinente e rispondente alle attese dell'utente.
- Gli operatori del COL si impegnano ad adoperare con gli utenti un **linguaggio chiaro** e **comprensibile**, quindi semplice ed efficace attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio quali sportello, telefono, fax, posta, e-mail e sito internet.



3. UFFICIO COL

3.1 Obiettivi

Il COL svolge funzioni di promozione, accoglienza e informazione su ogni aspetto che possa agevolare ed orientare i tour operator nella progettazione di offerte di soggiorno e i turisti nell'organizzazione della propria vacanza, in un'ottica di massima soddisfazione dell'esperienza di visita.

Nel realizzare tali funzioni, il COL persegue l'obiettivo di contribuire alla conoscenza e allo sviluppo del patrimonio culturale ed ambientale dell'intero territorio della Comunità Montana Terminio Cervialto, assicurando l'accesso a una vasta gamma di informazioni di interesse turistico tese a soddisfare i visitatori attuali e potenziali dell'area. Tali informazioni sono indicate nella presente Carta dei Servizi.

Il COL opera attraverso una logica di miglioramento continuo dei propri servizi, prestando la massima attenzione alla qualità e stimolando la partecipazione attiva degli utenti, attivando a tal fine indagini sulla soddisfazione delle prestazioni erogate dal COL e dal sistema turistico locale nel suo complesso e stimolando la formulazione di proposte e suggerimenti.

Sono funzionali a tale obiettivo:

- la formazione e l'aggiornamento del personale in modo sistematico attraverso corsi riguardanti la formazione linguistica ed informatica in relazione alle attività di front-office;
- l'ammodernamento della struttura e della tecnologia in essere presso la sede del COL.

3.2 Utenti, canali di accesso, funzioni ed attività del COL

◆ Gli utenti

Gli utenti del COL sono tutti coloro i quali desiderano ottenere informazioni, assistenza e accoglienza di tipo turistico, attraverso i servizi e con le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi. Sono compresi, in particolare, i visitatori italiani e stranieri, gli operatori turistici, i giornalisti, le associazioni di categoria, le rappresentanze datoriali, gli enti pubblici e tutti coloro che sono interessati alle risorse turistiche del territorio della Comunità Montana "Terminio Cervialto".



◆ I canali di accesso e di erogazione dei servizi

Gli utenti del COL possono accedere al servizio attraverso vari canali, che comprendono: il front-office, il telefono, il fax, la posta tradizionale e quella elettronica (e-mail), anche attraverso il sito internet. I canali di erogazione del servizio sono i medesimi.

◆ Le funzioni e le attività principali

Il COL svolge le proprie funzioni e attività così come previsto nell'offerta tecnica di cui al Bando di gara - intervento S001TC8, misura 4.7 POR Campania 2000-2006. Tali funzioni e attività sono descritte di seguito; per ogni funzione sono riportate le specifiche attività svolte dal COL.

a) *Erogazione di informazioni e documentazione di supporto, attraverso personale qualificato, in possesso di adeguata preparazione linguistica.*

1. **Informazioni turistiche.** Si riferiscono all'intero territorio della Comunità Montana "Terminio Cervialto" e riguardano:
 - attrazioni locali di tipo paesaggistico e ambientale, storico-culturali, relative a luoghi di culto, musei, mostre e pinacoteche;
 - eventi e manifestazioni programmate in ciascuno dei comuni della Comunità Montana;
 - strutture ricreative e del tempo libero;
 - strutture alberghiere ed extralberghiere, inclusi i servizi offerti e i prezzi praticati;
 - ristoranti;
 - fattorie didattiche, cantine ed aziende di produzione, con particolare attenzione per quelle visitabili dai turisti;
 - trasporti e sistemi di mobilità all'interno del territorio.
2. **Distribuzione di materiale informativo e promozionale,** con riferimento a:
 - documentazione prodotta dalla Comunità Montana Terminio Cervialto, dalla Provincia di Avellino, dalla Regione Campania e/o dai singoli Comuni del Borgo e dalle rispettive Pro Loco, quali ad esempio piantine del luogo, cartine, guide con notizie di carattere storico, artistico e culturale, itinerari;
 - materiale realizzato nell'ambito di altre iniziative promozionali attivate dalla Comunità Montana;
 - altro materiale frutto di azioni di co-marketing, anche autonomamente attivate dal COL con gli operatori turistici locali, quali card per accedere ai principali servizi turistici del territorio.



b) *Accoglienza turistica, in forma diretta o in collaborazione con organismi pubblici e privati, in occasione di manifestazioni e spettacoli di interesse turistico.*

3. **Promozione**, anche attraverso il sito internet, delle manifestazioni, degli spettacoli e degli eventi locali (mostre, eventi celebrativi, mercatini, manifestazioni sportive, ecc.), prestando particolare attenzione alla pubblicizzazione dell'immagine dell'intero territorio della Comunità Montana Terminio Cervialto, con riferimento agli aspetti culturali, storici, economici e sociali, anche in collaborazione con organismi pubblici e privati.

c) *Assistenza ed accoglienza di operatori turistici, giornalisti ed addetti alle attività di comunicazione.*

4. **Assistenza** ad operatori turistici, giornalisti e professionisti della comunicazione, nell'ambito di attività quali educational e press tour, familiarization trip, autonomamente organizzate dalla Comunità Montana e da altri operatori turistici.

d) *Gestione di servizi rivolti all'utenza turistica e finalizzati a migliorare la qualità dell'ospitalità, anche mediante il monitoraggio e la raccolta delle segnalazioni di disservizi e reclami.*

5. **Raccolta e smistamento segnalazioni di disservizi e reclami**, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità, attraverso strumenti di rilevazioni tradizionali (questionari) e innovativi (forum on line).

e) Collaborazione con gli enti locali e con gli operatori turistici nella promozione del soggiorno nel territorio della Comunità Montana attraverso la formulazione di itinerari turistici e la progettazione di un catalogo "Vacanze nel Borgo", accessibile on-line

3.3 Come raggiungere il COL: indirizzo ed orari di apertura

Gli utenti del COL possono accedere al servizio attraverso vari canali che sono:

- lo sportello del COL (desk di accoglienza);
- il telefono;
- il fax;
- la posta tradizionale;
- la posta elettronica;
- il sito internet.

La sede del COL è sita in Bagnoli Irpino, alla via G. Garibaldi, n. 35.



L'ufficio COL è aperto tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00. Per gli operatori turistici è aperto per incontri ed altro nei giorni di lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 14.00 alle 17.00.

Tali orari saranno validi fino al 31.10.2008.



4. I SERVIZI DEL COL PER GLI UTENTI

In questa sezione vengono descritti con maggiore dettaglio i servizi-chiave offerti dal COL, considerando i vari segmenti di domanda, i diversi canali per connettersi all'ufficio e gli standard di qualità che lo stesso intende fornire ai propri utenti.

I servizi sono:

- Servizio Informazioni;
- Distribuzione di materiale informativo;
- Servizio qualità;
- Sito internet.

4.1 Servizio Informazioni

Il COL fornisce informazioni relative alle risorse locali ambientali, paesaggistiche e storiche; alle strutture alberghiere ed extralberghiere in relazione ai servizi offerti; agli eventi nel territorio; alle strutture ricreative e del tempo libero; ai trasporti; alle emergenze ed altre notizie utili.

Il COL fornisce sia **informazioni semplici**, che informazioni complesse. Un'**informazione complessa** è quella che richiede l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili e la conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione per posta, e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano dunque di tempi di risposta maggiori rispetto ad una informazione semplice e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

4.2 Distribuzione di materiale informativo

Presso il COL è esposto in modo ordinato e ben visibile il materiale informativo promozionale relativo alla Comunità Montana Terminio Cervialto, in modo da consentire una facile consultazione all'utente.

Il materiale informativo contiene notizie di carattere geografico, storico, artistico e culturale di vario genere. Tale materiale può inoltre essere richiesto tramite telefono, posta, fax, e-mail e può essere inviato tramite posta.

4.3 Il servizio Qualità

Tra i propri compiti, il COL ritiene di fondamentale importanza il supporto al miglioramento della qualità dell'ospitalità locale, intesa come leva strategica per lo sviluppo sostenibile della destinazione. Tale compito è svolto, tra l'altro, mediante la raccolta e l'inoltro agli organi competenti delle segnalazioni dei disservizi e dei reclami.



Il servizio è gestito direttamente dal COL; i turisti italiani e stranieri ospiti nelle località del Borgo Terminio Cervialto, hanno la possibilità di esprimere le proprie considerazioni riguardo il soggiorno effettuato oppure inoltrare reclami motivati da disservizi subiti durante la propria permanenza sul territorio. Sia le considerazioni (suggerimenti operativi, conigli, etc,) che i reclami sono gestiti con l'aiuto dell'operatore del COL, che invita ad esprimere in forma scritta le diverse segnalazioni. In seguito tali segnalazioni vengono inoltrate dal COL agli organi competenti, per essere gestite secondo le procedure del caso.

Gli strumenti di rilevazione sono i questionari disponibili in forma cartacea presso il desk di accoglienza del COL e, in forma digitale, sul sito internet del COL. E' possibile, inoltre, inviare segnalazioni formulate spontaneamente all'indirizzo di posta elettronica del COL o per il tramite degli altri strumenti di contatto (direttamente al desk, per posta, via fax).

4.4 Il sito internet

Una importante fonte di informazione per tutti gli utenti del servizio COL è il sito internet www.colterminiocervialto.it. Vi si accede anche attraverso il sito internet della Comunità Montana Terminio Cervialto (www.cmterminiocervialto.it).

Periodicamente vengono aggiornate le seguenti pagine:

- pagine redazionali contenenti informazioni, notizie su eventi culturali, manifestazioni, luoghi di interesse, itinerari tematici e geografici;
- pagine di ricerca di:
 - o Manifestazioni, con pubblicazione di testi e immagini;
 - o Luoghi da visitare;
 - o Strutture ricettive;
 - o Notizie utili su tutto quanto può essere di qualche utilità per un soggiorno nel Borgo Terminio Cervialto e nell'entroterra come uffici informazioni, guide, trasporti, emergenza e quant'altro.

Sul sito internet è inoltre attivo il servizio qualità che consente di inoltrare segnalazioni su disservizi o semplici suggerimenti per il miglioramento dell'offerta.



5. IL COL PER OPERATORI TURISTICI, OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE ED ENTI LOCALI

Il COL pone in essere azioni specificamente rivolte agli operatori professionali del settore turistico, attraverso la distribuzione di materiale informativo, l'accoglienza turistica e l'assistenza qualificata.

5.1 Distribuzione di materiale informativo e di altro genere

Analogamente a quanto avviene per i turisti, anche gli operatori turistici, le associazioni di categoria e gli enti locali possono accedere a materiale informativo promozionale relativo ai territori della Provincia di Avellino, in particolare riguardante i Comuni del territorio della Comunità Montana Terminio Cervialto.

Il materiale informativo contiene notizie di carattere geografico, storico, artistico e culturale di vario genere ed è disponibile presso la sede di Bagnoli Irpino.

6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi del COL è formulata sulla base del Contratto di Servizio stipulato tra la Comunità Montana Terminio Cervialto e l'ATI aggiudicataria del Bando di gara per la creazione del COL, che induce ad adottare una Carta dei Servizi. La sua validità è sino al 31.10.2008.

Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali, ad esempio, eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, manifestazioni pubbliche o provvedimenti della Autorità Pubblica.

