

3) Comune di Carpi – IAT Terre d'Argine

P.G. n. 67880/2022

SEDE

Sala Ex Poste di Palazzo Dei Pio, Piazza dei Martiri 64, Carpi.

MODALITÀ DI GESTIONE

Diretta.

RELAZIONE GENERALE DELL'ATTIVITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

L'ufficio IAT di Carpi realizza un sistema diffuso e integrato di accoglienza ed informazione turistica. L'Ufficio gestisce la parte di biglietteria, informazione e accoglienza di eventi, attività, manifestazioni, ed esperienze in grado di promuovere il territorio e le sue eccellenze, nonché fornisce assistenza per un soggiorno gradevole e accessibile a tutti i turisti. I servizi realizzati dall'ufficio IAT di Carpi rispettano gli standard regionali previsti dalla delibera di Giunta Regionale n. 956 del 20/06/2005. Consapevoli che l'economia del turismo è stata pesantemente colpita dalla pandemia causata dal Covid-19, nel 2023, l'Ufficio IAT progetterà attività promozionali, in linea con le "Linee guida triennali per la promo-commercializzazione turistica regionale triennio 2022-2024, approvata con la deliberazione di Giunta regionale 1618/2021, dedicate anche a un turismo di vicinanza, di prossimità ed esperienziale, con particolare riferimento ai soggiorni brevi, iniziative per piccoli gruppi, eventi, turismo slow e food & wine, oltre a visite dedicate previa prenotazione. L'Ufficio intende organizzare le attività di informazione e promozione turistico - territoriale sia all'interno dei locali dell'ufficio che all'esterno attraverso stand, info - point e corner informativi dedicati in occasione di manifestazioni ed eventi che si svolgeranno sul territorio, per raggiungere il turista nel luogo in cui si trova, rispettando i criteri di accessibilità e sicurezza. È fondamentale la rete di cui li IAT fa parte creata dal DMO territoriale (Modenatur) creata dall'Ufficio per la promozione del territorio, che coinvolge diversi partner, attori e stackholder locali incluse le strutture ricettive presenti sul territorio.

OBIETTIVI

Gli obiettivi principali dell'azione dello IAT saranno:

- Miglioramento della qualità del servizio di informazione e accoglienza turistica in coordinamento con la Destinazione e tutti gli U.I.T. e I.A.T. dell'area modenese e della Destinazione Bologna-Modena;
- Miglioramento del servizio di assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva e per la partecipazione a iniziative, eventi e manifestazioni;
- Miglioramento degli strumenti di promozione e di comunicazione sia online, digitali e audiovisivi, sia offline, con aggiornamento del sito web istituzionale e dei canali social esistenti (Facebook, Instagram e Youtube) e potenziamento del sistema informativo per le prenotazioni di eventi e manifestazioni turistiche;
- Supporto alla promozione di iniziative ed eventi locali, calendario eventi, manifestazioni, programmi di visite, mostre, esperienze, itinerari a tema;
- Sperimentazione di servizio innovativi.

AZIONI/INIZIATIVE CHE SI INTENDONO SVOLGERE NEL CORSO DEL 2023

Per raggiungere gli obiettivi elencati si intendono utilizzare tutti gli strumenti a disposizione: personale, addetti al front office e al back office, formazione per il personale, strumenti audio - visivi, informatici e digitali, dépliant e materiale stampa informativo per il front office e realizzazione di servizi innovativi dedicati al turista. Si intendono quindi realizzare, in particolare, le seguenti azioni:

- Realizzazione di nuove mappe della città e del territorio da distribuire gratuitamente a tutte le strutture ricettive del Comune e alle attività di attrazione turistica;
- Realizzazione di materiale grafico promozionale, coerente con la nuova immagine coordinata della Destinazione Bologna-Modena dedicata a eventi, iniziative e manifestazioni che verrà distribuito gratuitamente in tutto il territorio e nei punti di informazione turistica dell'area modenese e della Destinazione Bologna-Modena;
- Realizzazione di nuovo dépliant relativo alle strutture ricettive, di ristorazione e di accoglienza enogastronomica con relativo aggiornamento dei dati sul sito istituzionale;

- Realizzazione di materiale fotografico e audiovisivo dedicato alla promozione del territorio e delle relative eccellenze con particolare riferimento a quelle enogastronomiche;
- Organizzazione di stand promozionali e info-point in occasione di eventi e manifestazioni del territorio;
- Potenziamento del servizio innovativo di prenotazione online di eventi, manifestazioni turistiche e iniziative a servizio del turista, in coerenza con le indicazioni della Destinazione turistica.

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA DI FORMAZIONE

La formazione professionale agli addetti dello IAT è stata realizzata in maniera approfondita nel corso del 2022 attraverso un percorso formativo integrato a un progetto finanziato dall'Unione europea; nel corso del 2022 il personale ha svolto anche il corso o l'aggiornamento delle competenze obbligatorie per legge in tema di prevenzione incendio e primo soccorso. La formazione che si intende fare nel corso del 2023 riguarda l'approccio al turista, in quanto oltre alla presenza diretta e fisica, gli ospiti richiedono informazione in maniera sempre più frequente utilizzando altri sistemi di contatto, ed in particolar modo attraverso il web. Risulta pertanto essenziale fare in modo che ogni risorsa umana impiegata a fornire questi servizi agli ospiti segua una precisa procedura ed un metodo di contatto, colloquio e risposta adeguato e conforme al sistema ospitale. Questo perché il momento di contatto con l'ospite è fondamentale; è in questa fase che il turista – reale o potenziale – si costruisce la prima impressione, sul territorio e sul suo sistema ospitale. Ma anche quando un ospite deve segnalare qualche elemento negativo o un disservizio si reca presso l'ufficio di informazione al turista; questo è un momento ancora più delicato, che deve essere gestito con estrema attenzione e sensibilità. È quindi necessario, oltre alla formazione, definire una prassi operativa comune, che tutte le risorse umane si devono impegnare a seguire nello svolgimento della loro attività. Per questo motivo e per definire l'insieme degli standard di servizio e le prassi operative si intende redigere i seguenti precisi protocolli:

1. “Manuale di Accoglienza”, con il quale vengono definiti precisi standard qualitativi sulla prestazione del servizio di informazione ed accoglienza;
2. “Protocollo per la Gestione dei Reclami”, questo importante documento indica con modalità chiare, semplici ed efficaci l'approccio utile per gestire eventuali lamentele che dovessero pervenire da parte degli Ospiti, nel momento in cui si recano presso l'ufficio IAT per segnalare un disservizio;
3. Modulo “Customer satisfaction”, si tratta di un documento utile al fine di avere indicazioni sui desiderata degli Ospiti e sulle modificazioni in termini di aspetti immateriali legati al servizio, all'ospitalità e all'accoglienza; ciò consentirà lo sviluppo di progetti di miglioramento per gli anni successivi, al fine di realizzare piani di rinnovamento su ciò che l'utente ritiene sia maggiormente importante per un soggiorno piacevole, nonché la certezza di poter di conseguenza implementare le opportunità offerte agli stessi ospiti.

I corsi da realizzare nel 2023 al fine della formazione del personale U.I.T. non saranno proiettati esclusivamente sulla teoria, ma toccheranno anche alcuni aspetti pratici che rappresentano l'essenza del servizio, con particolare riferimento alle metodologie di contatto, esponenzialmente amplificate a seguito della pandemia Covid-19. Si è infatti evidenziata una vera e propria esplosione del web, con conseguente orientamento delle proposte di servizio verso programmi più snelli e pratici. Sempre più la preparazione qualificata delle figure professionali dei servizi turistici quindi deve essere orientata al mondo dell'online, con aggiornamenti che permettano di restare sempre competitivi e appetibili in un mercato in costante evoluzione, al fine di migliorare le conoscenze personali e sviluppare un know how adeguato.

TOTALE SPESE PREVISTE: € 99.000,00

TOTALE SPESE AMMISSIBILI: € 99.000,00

PUNTEGGIO: 60

FASCIA DI VALUTAZIONE: BASSA