

Incontro del 19 Aprile 2005

Introduzione a cura del Consorzio Ventuno

L'incontro verterà su tre punti:

- 1) la definizione dei meccanismi di adesione alla fase operativa del progetto;
- 2) la presentazione del disciplinare, integrato con le segnalazioni inviate dai partecipanti;
- 3) definizione delle ipotesi di lavoro per l'avvio operativo del progetto.

Meccanismi di adesione alla fase operativa del progetto

A ciascuno dei convenuti sono stati consegnati alcuni documenti:

Atto di assunzione obblighi

L'atto di assunzione obblighi è un atto che stabilisce gli impegni che le aziende che lo sottoscriveranno assumono nei confronti del progetto, delle altre aziende partecipanti allo stesso e del Consorzio Ventuno.

Il documento richiede la condivisione di un percorso di lavoro, la disponibilità all'organizzazione delle visite previste nelle strutture per verificare il livello dei servizi da garantire.

Inoltre, in esso viene ricordato che il progetto è aperto e prevede l'ingresso successivo di altre aziende, a loro volta tenute al rispetto delle regole concordate.

La disponibilità richiesta alle imprese consiste anche nell'indicazione di un responsabile aziendale con cui intrattenere i rapporti, la partecipazione alla vita sociale del club di prodotto, ecc.

L'atto di assunzione obblighi richiama a sua volta alcuni allegati.

Gli allegati all'atto di assunzione obblighi

Il progetto esecutivo individua le principali linee di attività verso cui si orienterà il lavoro. La ripartizione delle risorse finanziarie, invece, verrà effettuata in un secondo momento in relazione all'andamento delle attività.

Il **regolamento dei servizi reali** del Consorzio Ventuno disciplina le modalità attraverso cui si concedono contributi alle imprese per l'acquisto di servizi reali, vale a dire consulenze esterne alle aziende, per attività di marketing, per implementare gli strumenti di controllo e gestione o di sistemi di gestione della qualità che consentono l'ottenimento delle certificazioni ISO.

Il documento **proprietà e sfruttamento dei risultati** si rende necessario per regolamentare la concessione e l'uso del marchio. Conclusa la fase di sperimentazione del disciplinare e l'avvio delle altre attività previste, i risultati del progetto verranno trasferiti al gruppo di imprese che sarà invitato ad organizzarsi opportunamente per la gestione del club di prodotto.

La **bozza di disciplinare** fa parte anch'essa della convenzione da sottoscrivere. Come si vedrà più tardi in essa vengono definiti gli standard di servizio che le aziende si impegnano a garantire per poter aderire al club di prodotto.

Si ricorda che la partecipazione alla vita sociale del progetto è di estrema importanza. La riuscita del progetto dipende dalla capacità di cooperazione che si riuscirà ad instaurare.

Dopo questo incontro tutte le imprese che hanno inviato una manifestazione di interesse verranno contattate per la stipula dell'atto di assunzione obblighi.

Intervento di Massimo Feruzzi

L'attività sociale è molto importante soprattutto nella prima fase.

Dopo la sottoscrizione dell'atto di assunzione obblighi la fase di sperimentazione coinvolgerà direttamente le imprese. La partecipazione è quindi obbligatoria, perché sono gli operatori ad essere presenti sul mercato.

A seguito del secondo incontro, le correzioni sul disciplinare sono state effettuate in base alle segnalazioni ricevute dalle aziende partecipanti.

In primo luogo è stato cambiato il titolo del club di prodotto nel disciplinare in "Club dell'ospitalità". Si tratta del nome del progetto e non del marchio promozionale che il club utilizzerà nella comunicazione esterna.

È stata modificata anche l'impostazione del punteggio. Per entrare nel club alcuni requisiti sono obbligatori mentre altri assegnano un punteggio. In tale prospettiva occorre raggiungere un punteggio minimo. Il numero totale dei punti è aumentato mentre è stato ridotto il punteggio minimo. Il primo anno sarà di 50 punti, il secondo di 60 e il terzo di 75. I primi 50 punti sono molto semplici da ottenere. Tuttavia, man mano che va avanti il progetto, occorre continuare a migliorare poiché il mercato si evolve e bisogna stare al suo passo.

Sono state introdotte regole e standard di servizio per le società di servizi. Anche in questo caso è stato applicato il metodo dei requisiti obbligatori e dell'assegnazione di un punteggio.

Alcuni dei servizi indicati saranno forniti attraverso strumenti predisposti dal Consorzio Ventuno (per esempio il questionario di valutazione della soddisfazione dei clienti). Se un albergatore ha già il suo questionario potrebbe decidere di non adottare quello fornito dal Consorzio Ventuno o al limite di integrare il proprio.

I requisiti obbligatori riguardano le informazioni meteo, il materiale informativo turistico e culturale. Si tratta di elementi obbligatori poiché informano sulle opportunità del territorio e dovrebbero essere servizi offerti in generale a tutti i turisti.

La lingua è anch'essa un elemento essenziale. Per venire incontro ad alcune aziende è stato trasformato in requisito a punteggio. Maggiore è il personale in grado di parlare lingue straniere più alto è il punteggio che si ottiene.

Analizzando gli standard ristorativi, avere orari flessibili significa andare verso le richieste del cliente e del mercato. Si tratta di un servizio che molte aziende ricettive garantiscono per i clienti ordinari. Più vicino alle esigenze del nostro target è la disponibilità di un breakfast energetico con un'indicazione sul menù degli apporti calorici forniti.

La sezione successiva del disciplinare riguarda gli standard tecnici riferibili al tipo di clientela che si intende servire. Per esempio la disponibilità di bici è una caratteristica che differenzia l'azienda rispetto ai concorrenti ed è necessaria per comunicare al cliente l'orientamento e la specializzazione verso una determinata tipologia di turista.

La presenza di un garage è necessaria per fornire ai cicloturisti che arrivano in un luogo sicuro dove riporre le loro bici. Lo stesso discorso è applicabile alla zona di ripristino adibita alla manutenzione.

Se non si dispone di servizio di lavanderia si può utilizzare una lavatrice a gettoni. Naturalmente deve essere poi risolto il problema di individuare un luogo per la stenditura. Si tratta in ogni caso di offrire la possibilità di avere un lavaggio immediato.

Welcome in camera, poteva essere inserito tra i requisiti di carattere generale ma deve essere un servizio studiato ad hoc per i biker e trekker. Si tratta di cartine e percorsi consigliati per biker e trekker che rientrano nell'insieme del materiale informativo necessario per rispondere alle richieste di questo particolare tipo di clientela.

Per quanto riguarda la convenzione con officine specializzate: si deve essere in grado di fornire assistenza e non fare in modo che quel problema pregiudichi il rapporto con la nuova clientela.

Il massaggiatore su convenzione è non gratuito.

Quanto ai "servizi per gruppi" si tratta di servizi in convenzione. In questi casi occorre seguire l'organizzazione, per esempio di un'escursione, in quanto lo sforzo garantisce l'acquisizione di un certo target di clientela.

Standard per le società di servizi

I primi sei requisiti sono obbligatori e sono previsti dalle leggi. Gli altri requisiti attribuiscono un punteggio che deve essere di 10 il primo anno, 15 il secondo e 22 il terzo.

I requisiti a punteggio sono:

- rispetto del tariffario nazionale o agli standard del tariffario dell'associazione
- conoscenza di almeno una lingua straniera
- diploma di servizio guida
- conoscenza di una seconda lingua
- abilitazioni sportive o culturali
- qualifica specialistica e brevetti
- frequenza ai corsi di aggiornamento e seminari
- dotazioni particolari
- certificazioni di qualità e disciplinari
- laurea

Questi punti, naturalmente, possono essere discussi e rimodulati.

Dibattito

Contributo - Ignazio Porcedda (Soc. coop. turistica Sinis - Responsabile regionale GAE)

Per quanto riguarda i requisiti obbligatori relativi alle società di servizi, non tutte le società di servizi hanno guide con patentino.

La figura della guida ambientale escursionistica non è ancora regolamentata, per cui nessuna delle società di servizi può avere una guida con un patentino.

Esiste un'associazione nazionale di guide, il GAE, (www.gae.it) che richiede ai suoi associati il rispetto di alcuni requisiti minimi di professionalità per questo tipo di servizio.

La Regione Autonoma della Sardegna ha in progetto la regolamentazione queste figure professionali. In questa fase si potrebbe accettare per buona l'affiliazione all'associazione nazionale guide.

Questa associazione è nata per regolamentare una situazione selvaggia. Per accedervi bisogna presentare una certa documentazione che comprovi la validità.

Gli attestati rilasciati dal CAI (Club Alpino Italiano) non offrono sufficienti garanzie perché si tratta di un'associazione di volontariato con scopi divulgativi. Per esempio il CAI autorizza l'accompagnamento di gruppi molto numerosi di persone con una perdita di professionalità da parte dell'operatore.

Nell'associazione GAE vengono accettati coloro che dimostrano di svolgere questa professione da almeno tre anni. A livello nazionale il CAI riconosce di avere scopi divulgativi.

Contributo

A prescindere dall'appartenenza o meno ad un'associazione, ciò che conta non è il fatto di essere in grado di garantire determinati standard qualitativi?

Contributo - Cesare Mou

Possiamo quindi ipotizzare di verificare la reale professionalità di un operatore in assenza di "titoli" certi.

Contributo

Vorrei rilevare che il trasporto dei turisti non deve essere considerato necessariamente un servizio obbligatorio per una società di servizi di accompagnamento in quanto questa può rivolgersi a fornitori esterni.

Domanda - Carlo Pala (Tecnomod Network Service)

Molti turisti che giungono in Sardegna preferiscono usufruire di un soggiorno in una casa da affittare. Poiché nel disciplinare non sono previste regole specifiche? Come si intende procedere?

Risposta - Massimo Feruzzi

Si tratta di una riflessione corretta! Nel regolamento di accesso al progetto le case vacanze non sono state escluse a priori. Peraltro occorre verificare se queste siano in grado di adeguarsi agli standard previsti nel disciplinare.

Contributo - Carlo Pala (Tecnomod Network Service)

Occorre riflettere su questo aspetto poiché le case vacanze non sono in concorrenza con il sistema della ricettività e incrementano e rendono diversificata l'offerta del club.

Contributo

Le case vacanze non sono adeguate a soggiorni di breve durata. Inoltre agli alberghi vengono richiesti una serie di servizi molto precisi che non potrebbero essere garantiti efficacemente dalle case vacanza. Fornire il solo alloggio non basta!

Contributo - Alessandra Tore (Domus Mediterranea)

Occorre distinguere le semplici case, affittate solo per l'estate, da un circuito di case vacanze organizzate per l'accoglienza. Il target di turisti a cui si rivolgono le case vacanze è diverso da quello degli alberghi. Tutta una serie di servizi che vengono offerti dagli alberghi vengono esternalizzati di conseguenza anche le case vacanze potrebbero lavorare in questo modo.

Contributo - Pierluigi Mulas (Prima Sardegna)

Il disciplinare ha una sua validità solo se viene applicato interamente a tutte le strutture, indipendentemente dalla tipologia. Occorre inoltre prendere in considerazione il fatto che la verifica degli standard non è semplice nel caso di strutture come quelle di cui si parla.

Contributo - Massimo Feruzzi

È necessario verificare se le case vacanze sono in grado di garantire un determinato standard di servizio poi successivamente si deciderà se e come valorizzare le varie strutture a livello promozionale. È da escludere la possibilità di costruire un disciplinare apposito per le case vacanze.

Contributo - Massimo Usala (Anfibia)

Il problema di cui si discute è noto. Il club di prodotto (includendo le case vacanza) incrementa la varietà dell'offerta. Saranno i clienti ad effettuare le loro scelte. Si potrebbero offrire prodotti differenti per prezzo e qualità.

Contributo - Massimo Feruzzi

I servizi obbligatori devono esserci. Si rischia infatti di non fare più un club di prodotto ma un catalogo generico. Occorre tenere ben presente il nostro target di turisti e quindi ci si deve proporre come un club che sia in grado di offrire e garantire determinati servizi e non semplici informazioni.

Definiti i servizi minimi obbligatori se le case vacanza saranno in grado di adeguarsi potranno far parte del club.

Diversa valutazione invece dovrà essere fatta sull'attività promozionale dove le strutture con più servizi avranno modo di distinguersi.

Contributo

Il futuro della Sardegna sta nella sua capacità di aggregazione. I requisiti obbligatori devono essere definiti dopo i sopralluoghi e le verifiche sul campo. Se si parte con la parte operativa del progetto eventualmente si potranno effettuare le correzioni necessarie in corso d'opera.

Conclusioni di Massimo Feruzzi

Passaggi da compiere dopo gli atti formali (sottoscrizione atto di assunzione obblighi)

SUL PRODOTTO

Visita presso le strutture aderenti:

- valutazione dei servizi;
- compilazione scheda;
- consulenza diretta;
- impegno formale.

Relazione di tali verifiche:

- consegna schede con indicazioni;
- valutazione tecnica.

Sessione di lavoro interno:

- presentazione delle schede di valutazione;
- definizione aziende partecipanti.

SUL MARKETING

- Definizione di marchio e immagine coordinata;
- Strutturazione delle "linee di prodotto";
- Creazione della "rete dei servizi" tra i partner.

- Definizione del piano di comunicazione e promozione ("Piano di attività")
- Pianificazione commerciale ("Piano di attività"),
- Servizi alle imprese associate: agevolazioni su acquisti, etc.