

## **DISCIPLINARE DI QUALITÀ' CLUB DI PRODOTTO HERITAGE**

La **Camera di Commercio** di Reggio Calabria propone il seguente **Disciplinare di Qualità**, con il quale si definiscono i criteri e gli standard da sottoscrivere per l'adesione al Club di Prodotto **HERITAGE**. E' utile precisare che:

- con l'attuazione di questo progetto, la Camera di Commercio di Reggio Calabria conferisce alle aziende coinvolte un immediato valore aggiunto alla propria immagine e propone nuove opportunità grazie alle azioni promo-commerciali e di marketing che verranno realizzate;
- l'adesione al presente Disciplinare permetterà al Club di proporre sul mercato nazionale e su quelli internazionali tutte quelle strutture e quei servizi che intendono promuoversi nei confronti di clienti che richiedono il prodotto HERITAGE;
- l'adesione al Disciplinare richiede la piena garanzia della fornitura dei servizi indicati;
- la quota di adesione che verrà definita annualmente è funzionale all'azione promo-commerciale del Club di Prodotto.

### **QUESTE SONO LE CONDIZIONI DI BASE PER ADERIRE AL CLUB DI PRODOTTO HERITAGE**

1. Possono far parte del Club di Prodotto HERITAGE i seguenti soggetti: strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere, fornitori di servizi turistici, operatori della ristorazione e simili, agenzie di viaggio e tour operator, associazioni culturali, cooperative e soggetti di gestione di beni e servizi locali, altri soggetti interessati allo sviluppo turistico del territorio purché operanti nell'ambito territoriale della Città Metropolitana di Reggio Calabria.
2. Possono aderire al Club di Prodotto tutti i soggetti di cui al punto precedente; per quanto riguarda i soggetti con obbligo di iscrizione al Registro delle Imprese presso la Camera di

Commercio, gli stessi dovranno essere in regola con l'iscrizione ed aver dichiarato l'attività di impresa inerente il presente disciplinare.

3. Tra le strutture del settore ricettivo, le stesse devono essere strutture classificate, regolarmente iscritte agli albi previsti per legge e regolarmente autorizzate; inoltre, le stesse strutture adempiono agli obblighi di legge previsti circa la comunicazione delle presenze agli organi di controllo preposti.
4. Tutti gli aderenti si obbligano a rispettare le norme vigenti in materia di C.C.N.L. del settore di appartenenza, di sicurezza sul lavoro, igiene degli alimenti e regolarità assicurativa (INPS, INAIL, ENPALS, etc.) e fiscale.
5. Il Club di Prodotto HERITAGE si riserva di selezionare ulteriori partner per sviluppare azioni promozionali in linea con le richieste della clientela.
6. Per far parte del Club di Prodotto, la singola azienda deve aver avanzato richiesta di pre-adesione o aver avanzato apposita richiesta, come potrà essere successivamente definito dallo stesso Club.

**TUTTI COLORO CHE ADERISCONO AL CLUB DI PRODOTTO HERITAGE SI IMPEGNANO A RISPETTARE I SEGUENTI OBBLIGHI MORALI**

- Ogni azienda è tenuta a collaborare con le altre, con spirito di gruppo, per l'ottenimento dei migliori risultati economici e di qualità.
- Tutti si impegnano a partecipare in maniera attiva ad ogni attività del Club di Prodotto.
- Tutti i partecipanti al progetto devono collaborare per il miglior andamento dello stesso, garantendo la fornitura dei servizi indicati.
- I partecipanti al progetto devono adottare un comportamento professionale deontologico nei confronti degli altri partecipanti, evitare politiche commerciali scorrette e mantenere una politica tariffaria coerente con la propria classificazione/attività.
- Le aziende partecipanti al progetto devono prestare una cura

particolare nell'accoglienza alla propria clientela e nella gestione dei reclami relativi ai servizi offerti dal Club di Prodotto ed offrono ai clienti i servizi standard di seguito definiti e sottoscritti.

Il **Disciplinare di Qualità** si compone di quattro parti:

1. **la prima – di carattere generale** – illustra i criteri di "base" che tutti i partecipanti devono soddisfare;
2. **la seconda – di carattere specifico per la tematica HERITAGE** – illustra i criteri per tutti coloro che **gestiscono luoghi della cultura e dell'arte** (ad esempio soggetti e cooperative/associazioni di gestione di risorse culturali e museali, materiali ed immateriali; associazioni culturali; società di servizi, etc.);
3. **la terza** – di carattere specifico per gli altri servizi – illustra i criteri che gli altri operatori della filiera devono garantire;
4. **la quarta** – di carattere specifico per le Adv/TO – illustra i criteri che tali operatori devono avere.

## **PRIMA PARTE**

### **CRITERI DI CARATTERE GENERALE**

Questi i criteri di "base" che tutti i partecipanti ai Club di Prodotto si impegnano a rispettare:

- presenza nella location di spazio o area forniti di **materiale informativo** – in più lingue – sul territorio, di utilità per gli ospiti (presso le strutture alberghiere ed extra-alberghiere, società di servizi, luoghi culturali, centri servizi, ristoranti, etc.): **garantire assistenza turistica**;
- **conoscenza**, da parte del titolare o da parte di persona da lui incaricata, di quanto di rilevante è presente nel territorio (calendario e informazione sulle manifestazioni culturali, sugli eventi, sui prodotti, sul territorio in generale);
- presenza in azienda/nella location di persone che parlino almeno **l'inglese**, o possibilità di avere un interprete in caso di necessità;
- disponibilità a mettere a disposizione **servizi a costo agevolato e/o gratuiti** per eventuali educational di agenti di

viaggio e giornalisti, con riferimento alle attività realizzate all'interno della programmazione del Club di Prodotto;

- impegno ad operare con la massima cura al fine di **fidelizzare** i propri clienti, oltre che al proprio sito, al territorio della Città Metropolitana di Reggio Calabria nel suo complesso;
- impegno a **partecipare agli incontri ed alle attività formative** da parte di un incaricato, che diventa referente del progetto anche per la clientela;
- utilizzo del **marchio** che verrà identificato dal Club di Prodotto in tutto il materiale di comunicazione;
- distribuzione ai clienti del format di gradimento sulla **customer satisfaction** (che potrà essere fornito dal Club di Prodotto).

## **SECONDA PARTE**

### **CRITERI PER GESTORI DI BENI/LUOGHI HERITAGE**

Questi i criteri di "base" che tutti coloro che gestiscono luoghi della cultura e dell'arte (ad esempio cooperative/associazioni di gestione di beni culturali e museali; associazioni culturali; società di servizi, etc.) si impegnano a rispettare:

- **apertura almeno 6 giorni/settimana**: si intende l'apertura garantita di tali luoghi per la visita almeno sei giorni alla settimana, compresi il sabato e la domenica;
- apertura per un orario giornaliero di **almeno 8 ore**;
- fornire la possibilità di effettuare la **visita guidata** in varie lingue (o indicare chi può fornire tale servizio);
- assicurare l'**accessibilità** motoria per diversamente abili;
- garantire il servizio di assistenza **telefonica**;
- personale front parlante almeno lingua **inglese** per informazioni di base;
- **disponibilità** ad organizzare – ogni anno – una **mezza giornata di presentazione** del sito con visita guidata per gli aderenti al Club di Prodotto Heritage, al fine di fornire loro il massimo delle informazioni sui servizi, novità, etc.;
- avere un proprio sito **internet** o pagine web dedicate (almeno in italiano ed inglese).

**Ulteriori servizi che verranno valorizzati dal Club, ma non condizionanti per l'adesione:**

- effettuare la **prenotazione telefonica** e via **mail** degli ingressi;
- l'**accessibilità** deve essere consentita a tutti i diversamente abili;
- avere una propria programmazione **didattica**;
- mettere a disposizione degli ospiti il servizio di **booking online**;
- fornire servizio di **video guida Lis**;
- avere un **book shop**;
- personale front desk parlante almeno **due lingue**;
- fornire servizio di **guardaroba**;
- fornire la possibilità di effettuare la **visita guidata**, con **prenotazione on line**;
- avere propri **profili social**.

## **TERZA PARTE**

### **CRITERI PER GLI ALTRI SERVIZI**

Questi i criteri di "base" che gli altri operatori della filiera turistica si impegnano a rispettare:

#### **CRITERI OBBLIGATORI: SETTORE RICETTIVO**

Le aziende ricettive aderenti – alberghi, campeggi/villaggi, agriturismi, B&B, case per vacanze, etc. – sono obbligati a garantire i seguenti servizi:

- garantire un'apertura di almeno **8 mesi** all'anno;
- fornire materiale ed informazioni utili, precise e complete sui luoghi di rilevanza storica e culturale, sui percorsi di visita, sulle manifestazioni culturali, sui siti e musei del territorio, etc. - **garantire assistenza turistica**;
- avere a disposizione **personale edotto** sulla tematica culturale e parlante almeno **la lingua inglese**; tali competenze possono essere a carico del titolare presente in azienda;

- garantire l'assistenza per informazioni agli ospiti sugli **acquisti di biglietti, ingressi**, etc.;
- fornire a richiesta il **servizio navetta e noleggio auto** (convenzione esterna);
- fornire **assistenza per prenotazioni** di visite presso i siti del territorio;
- mettere a disposizione degli ospiti **libri e guide** sugli aspetti culturali del territorio;
- offrire, come eventuale **gadget** all'ospite, un prodotto tipico delle aziende aggregate.

#### **CRITERI OBBLIGATORI: SOCIETÀ DI SERVIZI**

Le aziende di servizi sono obbligate a garantire i seguenti servizi:

- avere a disposizione **personale parlante almeno due lingue** (tra cui l'inglese);
- prenotazione **diretta** delle escursioni e delle visite con servizio guida, su richiesta;
- **prenotazione** degli ingressi e **vendita** di biglietti dei siti;
- **booking servizi vari** (alloggio, noleggio auto e bus, servizio transfer, ristoranti, etc.);
- servizio di **assistenza telefonica**;
- garantire, a tutti i partecipanti al Club di Prodotto, le **informazioni sui prezzi dei servizi**;
- disponibilità effettiva durante **tutto l'anno** a prestare il servizio.

#### **CRITERI OBBLIGATORI: SETTORE RISTORATIVO**

Le aziende della ristorazione sono obbligate a garantire i seguenti servizi:

- offrire una **cucina genuina** nella quale presentare/utilizzare in prevalenza i prodotti tipici del territorio e disporre di una carta/proposta di **vini del territorio**;
- fornire materiale ed informazioni utili, precise e complete sui luoghi di rilevanza storica e culturale, sui percorsi di visita, sulle manifestazioni culturali, sui siti e musei del territorio, etc. - **garantire assistenza turistica**;

- avere un menu anche in lingua **inglese**;
- avere a disposizione **personale edotto** sulla tematica culturale e **parlante almeno la lingua inglese**; tali competenze possono essere a carico del titolare presente in azienda.

#### **CRITERI OBBLIGATORI: ALTRE ATTIVITA'**

Le altre aziende (ad esempio di produzione alimentare, artigianato, etc.) sono obbligate a garantire i seguenti servizi:

- fornire materiale ed informazioni utili, precise e complete sui luoghi di rilevanza storica e culturale, sui percorsi di visita, sulle manifestazioni culturali, sui siti e musei del territorio, etc. - **garantire assistenza turistica**;
- avere a disposizione **personale edotto** sulla tematica culturale e **parlante almeno la lingua inglese**; tali competenze possono essere a carico del titolare presente in azienda;
- tali aziende **possono essere fornitori di servizi** per il Club di Prodotto;
- disponibilità a fare **visite aziendali**;
- tali aziende **devono comunque garantire** il rispetto delle "condizioni di base" e degli "obblighi morali".

### **QUARTA PARTE**

#### **CRITERI PER "ORGANIZZATORI"**

Con il termine "Organizzatori" si intendono coloro che svolgono attività di incoming con prevalente interesse sull'ambito territoriale della Città Metropolitana di Reggio Calabria, quindi Tour Operator/Agenzie di Viaggio. Gli Organizzatori sono i soggetti titolati a commercializzare le offerte turistiche, e per svolgere tale attività devono:

1. possedere la licenza di Tour Operator/Agenzia di Viaggi per l'organizzazione dei viaggi, compresi i servizi di biglietteria e la capacità di creare e gestire escursioni;
2. avere rapporti con le aziende che offrono servizi per i transfer in/out verso gli aeroporti, ma anche per organizzare escursioni, etc.;

3. avere a disposizione o poter fornire accompagnatori, guide e personale edotto in tema HERITAGE, parlante diverse lingue;
4. essere in grado di strutturare e gestire itinerari "culturali";
5. gestire tutti i servizi necessari a costruire un pacchetto turistico della "heritage experience" (biglietteria, ingressi, alloggio, ristorazione, didattica, etc.);
6. fornire materiale ed informazioni utili, precise e complete del territorio (almeno italiano e inglese) sul Club di Prodotto ed i percorsi di visita, sulle manifestazioni culturali di rilievo, sui luoghi di rilevanza culturale e ambientale, etc. (assistenza turistica);
7. essere azienda aderente al Club di Prodotto.

Sottoscritto a Reggio Calabria in data.....

**IMPRESA ADERENTE**

.....

Il rappresentante legale

.....

Accettando che la premessa si considera parte integrante del presente documento, si accettano e si sottoscrivono nella loro completezza – oltre alle "Condizioni Generali" ed agli "Obblighi Morali"- anche le seguenti parti:

- la prima parte: criteri di Carattere Generali;
- la seconda parte: criteri tematica HERITAGE;
- la terza parte: criteri per gli altri servizi;
- la quarta parte: criteri per Adv/TO.

**IMPRESA ADERENTE**

.....

Il rappresentante legale

.....