



LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA' DELLA Rete di Destinazione Amalfi Experience

FTOURISM©2023

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'



*«La carta dell'accoglienza e dell'ospitalità costituisce la promessa che la destinazione Amalfi fa ai suoi ospiti:
essa è una promessa che corrisponde al nostro obiettivo di diventare una boutique destination sostenibile che si prende cura dell'esperienza dei suoi ospiti e della vita quotidiana dei suoi abitanti.»*

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'



Amalfi vuole essere una destinazione...

1. APERTA

Ci assicuriamo che ogni luogo e servizio offerto dalla destinazione sia accessibile fisicamente e virtualmente a tutti i visitatori.

2. AFFIDABILE

Ci impegniamo al fine di creare un rapporto di fiducia con l'ospite garantendo la massima trasparenza nella gestione dei servizi.

3. AUTENTICA

Attraverso la valorizzazione delle tradizioni, delle caratteristiche e dell'identità del territorio desideriamo condividere e comunicare l'unicità della destinazione.

4. COMPETENTE

Ci dedichiamo allo sviluppo di proposte e tecniche efficaci per l'accoglienza dei nostri ospiti al fine di garantire la massima qualità dei prodotti ed esperienze della destinazione.

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'



5. CONNESSA

Ci impegniamo a restare al passo con le nuove tendenze del mercato globale e con le richieste innovative della domanda.

6. UNICA

Siamo convinti che la valorizzazione del paesaggio urbano, la tutela delle risorse della destinazione e la cura delle infrastrutture e servizi presenti sul territorio rappresentino gli elementi chiave per l'ottimale incontro tra la comunità ospitante e i turisti.

7. ACCOGLIENTE

Amiamo comprendere i desideri dei nostri ospiti prima ancora che questi si trasformino in richieste e comunicare la proposta di valore della destinazione al fine di rendere gli operatori aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience, gli Ambassador dell'accoglienza e dell'ospitalità amalfitana.

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'



8. SICURA

Ci operiamo al fine di offrire ai nostri ospiti un soggiorno sereno, garantendo loro la massima privacy, sicurezza nei differenti ambienti della destinazione, correttezza nelle transazioni commerciali, adeguatezza dei servizi sanitari e rispetto dei valori e cultura.

9. RISPETTOSA

Desideriamo che i nostri ospiti si sentano accolti all'interno della destinazione e che percepiscano il nostro impegno nello sviluppo, organizzazione e gestione di un'offerta mirata e adatta alle loro esigenze.

10. SOSTENIBILE

Ci impegniamo affinché le attività e le proposte della destinazione siano rispettose della popolazione locale e del territorio al fine di preservare le sue risorse per le generazioni future.



LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

1. I MUSEI, SITI, CHIESE E BASILICHE DI AMALFI

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

1. Musei, siti, chiese e basiliche di Amalfi



I musei, i siti, le chiese e le basiliche aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience, si impegnano a:

- ✓ *Garantire la massima fruibilità per le persone con esigenze speciali (anziane, famiglie con bambini o persone con disabilità) in termini di sicurezza, comfort e autonomia;*
- ✓ *Facilitare la comprensione per gli ospiti di provenienza, cultura e religione differente;*
- ✓ *Valorizzare l'autenticità dei prodotti e del loro legame con il territorio e con la cultura locale;*
- ✓ *Assicurare la massima correttezza nella comunicazione dei servizi e nell'applicazione dei prezzi senza che vi siano discriminazioni;*
- ✓ *Offrire l'ottimale fruibilità dei servizi in relazione ai tempi di attesa, alla qualità e alla disponibilità durante tutto l'anno;*
- ✓ *Garantire l'impegno e volontà del personale nell'aiutare gli ospiti e, conseguentemente, migliorare la loro esperienza nella destinazione;*

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

1. Musei, siti, chiese e basiliche di Amalfi



- ✓ *Provvedere all'aggiornamento costante delle competenze professionali, tecnologiche e gestionali e il coinvolgimento di personale qualificato e informato in merito all'offerta e alle risorse del territorio;*
- ✓ *Offrire servizi efficienti e introdurre soluzioni innovative nella gestione delle tempistiche nei momenti di grande afflusso;*
- ✓ *Assicurare la pulizia, l'ottimale manutenzione e la sicurezza delle strutture e delle attrezzature;*
- ✓ *Garantire la disponibilità, cortesia, empatia e orientamento all'ascolto delle esigenze del cliente da parte del personale e della popolazione locale;*
- ✓ *Fornire un'informazione chiara e tempestiva relativa agli orari e condizioni di apertura e fruizione dei servizi e degli spazi in situazioni ordinarie, occasionali oppure emergenziali;*
- ✓ *Prevedere la formazione degli addetti in merito alla sicurezza;*
- ✓ *Minimizzare la produzione di rifiuti, il consumo di energia, gas e acqua, l'utilizzo di sistemi di smaltimento adeguati e la salvaguardia del patrimonio paesaggistico.*



LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

2. LE STRUTTURE RICETTIVE DI AMALFI

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

2. Le strutture ricettive di Amalfi



Le strutture ricettive alberghiere e extra-alberghiere aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience, si impegnano a:

- ✓ *Garantire alle persone con esigenze speciali un'ottimale fruizione del servizio in termini di sicurezza, confort e autonomia;*
- ✓ *Incentivare l'attività di formazione in merito al corretto approccio e sviluppo del turismo inclusivo;*
- ✓ *Prediligere l'utilizzo di prodotti tipici del territorio e di alta qualità;*
- ✓ *Porre attenzione alla cura e manutenzione degli ambienti interni ed esterni delle strutture;*
- ✓ *Formulare i prezzi in maniera accurata e a comunicarli con chiarezza;*
- ✓ *Informare con tempestività le eventuali problematiche che possono incidere sul soggiorno degli ospiti e a provvedere con reattività a trovare delle soluzioni;*

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

2. Le strutture ricettive di Amalfi



- ✓ *Assumere personale che sappia parlare la lingua inglese e la lingua straniera prevalente della destinazione;*
- ✓ *Incentivare il personale a frequentare corsi di aggiornamento delle competenze comunicative e tecnologiche al fine di andare incontro alle nuove esigenze del mercato;*
- ✓ *Avvalersi di personale empatico e disponibile in ogni reparto al fine di curare l'esperienza dell'ospite;*
- ✓ *Garantire la sicurezza dell'ospite durante la fruizione dei servizi;*
- ✓ *Tutelare la privacy e i dati degli ospiti;*
- ✓ *Partecipare attivamente al sistema di destinazione, a considerare il loro servizio come un elemento del prodotto turistico globale della destinazione e a portare avanti strategie aziendali in linea con il piano strategico di Amalfi;*
- ✓ *Promuovere modelli di gestione a basso impatto ambientale anche stimolando gli ospiti a tenere un comportamento responsabile.*



LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

3. Le guide e gli accompagnatori turistici

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

3. Le guide e accompagnatori turistici di Amalfi



Le guide e gli accompagnatori turistici aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience, si impegnano a:

- ✓ *Frequentare corsi di formazioni specifici per coinvolgere i differenti target di utenti finali in maniera diretta;*
- ✓ *Operare per trasmettere i valori locali, far immergere i turisti nell'intero territorio della destinazione e fargli adottare un approccio rispettoso dell'ambiente;*
- ✓ *Lavorare in maniera trasparente relativamente ai servizi offerti, ai prezzi e alle condizioni applicate;*
- ✓ *Offrire servizi flessibili a seconda delle esigenze dei turisti e alle condizioni ambientali;*
- ✓ *Essere consapevoli del loro ruolo di valorizzazione del patrimonio della destinazione e promotori della sua cura e la manutenzione;*

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

3. Le guide e accompagnatori turistici di Amalfi



- ✓ *Applicare le norme e i regolamenti relativi alla sicurezza e alla privacy dei turisti;*
- ✓ *Sentirsi parte di un sistema di destinazione e pertanto portare avanti strategie di comunicazione in linea con la strategia di Amalfi;*
- ✓ *Promuovere comportamenti rispettosi dell'ambiente e del patrimonio prestando attenzione in prima persona alla fragilità in termini di capacità di carico di determinate risorse.*



LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

4. La ristorazione e i pubblici esercizi

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

4. La ristorazione e i pubblici esercizi di Amalfi



La ristorazione e i pubblici esercizi aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience, si impegnano a:

- ✓ *Garantire alle persone con esigenze speciali un'ottimale fruizione del servizio in termini di sicurezza, confort e autonomia;*
- ✓ *Utilizzare, se possibile, prodotti del territorio stagionali e di qualità al fine di incrementare l'attrattività del patrimonio enogastronomico della destinazione;*
- ✓ *Prestare particolare attenzione e cura alle esigenze dei clienti, all'efficienza del servizio offerto in termini di tempi di attesa e qualità e alla manutenzione della struttura;*
- ✓ *Comunicare chiaramente i prezzi, condizioni e ingredienti;*
- ✓ *Assumere personale con competenze linguistiche e di comunicazione per il supporto dei clienti;*

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

4. La ristorazione e i pubblici esercizi di Amalfi



- ✓ *Supportare la filiera agroalimentare locale al fine di donare un valore aggiunto alla destinazione e raggiungere target di qualità e di nicchia;*
- ✓ *Limitare gli sprechi alimentari;*
- ✓ *Rispettare le regole di decoro esterno della Destinazione Amalfi;*
- ✓ *Mantenere i locali interni ed esterni della propria struttura in buono stato.*



LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

5. I Taxi e NCC

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

5. I Taxi e NCC di Amalfi



I Taxi e NCC aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience, si impegnano a:

- ✓ *Prevedere una comunicazione chiara dei servizi, dei prezzi e delle comunicazioni in tempo reale (es: ritardi o limitazioni di accesso) sia offline sia online e almeno in una lingua straniera oltre all'inglese;*
- ✓ *Offrire un servizio di alto livello in termini di tempi di attesa e qualità del prodotto;*
- ✓ *Garantire la sicurezza dei clienti durante tutti gli aspetti della fruizione del servizio.*



LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

6. Le attività commerciali e artigianali di Amalfi

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

6. Le attività commerciali e artigianali di Amalfi



Le attività commerciali e artigianali aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience, si impegnano a:

- ✓ *Garantire alle persone con esigenze speciali un'ottimale fruizione del servizio in termini di sicurezza, confort e autonomia;*
- ✓ *Allinearsi nella calendarizzazione di date e orari di apertura;*
- ✓ *Promuovere il legame tra lo shopping e il territorio in modo da conferirgli un valore aggiunto;*
- ✓ *Salvaguardare e privilegiare il made in Italy, le tecniche di produzione locale e i prodotti del territorio e a garantire la qualità dei prodotti nel tempo;*
- ✓ *Creare un'offerta diversificata e innovativa;*
- ✓ *Comunicare chiaramente le iniziative, le condizioni di vendita e i prezzi senza fare discriminazioni tra i clienti;*
- ✓ *Promuovere l'assunzione di personale qualificato con conoscenze linguistiche, di comunicazione e storytelling, dei prodotti e risorse del territorio e tecnologiche;*

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

6. Le attività commerciali e artigianali di Amalfi



- ✓ *Prestare attenzione alla cura e pulizia degli spazi interni ed esterni dei propri ambienti, rispettando il contesto urbanistico e senza deturpare il paesaggio con insegne o segnaletica invasiva;*
- ✓ *Accettare modalità di pagamento diversificate ed elettroniche;*
- ✓ *Collaborare nella promozione di forme di sostenibilità in merito alla viabilità o mezzi di trasporto e al ridotto uso di plastica o materiali di difficile smaltimento per favorire quello di materiali riutilizzabili.*



LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

7. Le attività e servizi turistici

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

7. Le attività e servizi turistici di Amalfi



La DMC e i fornitori di servizi turistici aderenti alla Rete di Destinazione Amalfi Experience, si impegnano a:

- ✓ *Offrire prodotti turistici ed esperienze capaci di esprimere l'unicità del territorio;*
- ✓ *Trasmettere ai turisti informazioni sul territorio al fine di fargli comprendere e apprezzare la sua essenza e autenticità;*
- ✓ *Formare e proporre aggiornamenti al personale affinché acquisiscano competenze specifiche sul territorio, competenze linguistico-comunicative e competenze digitali;*
- ✓ *Applicare prezzi e condizioni trasparenti senza che vi siano discriminazioni;*
- ✓ *Monitorare costantemente la loro qualità;*
- ✓ *Porre la massima attenzione e cura nei particolari durante la strutturazione dei servizi;*
- ✓ *Curare il rapporto con il cliente durante tutte le fasi di contatto (prima, durante e dopo il viaggio);*
- ✓ *Integrare l'informazione dei prodotti turistici con la comunicazione della destinazione;*

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

7. Le attività e servizi turistici di Amalfi



- ✓ *Offrire un supporto informativo preciso e tempestivo per la corretta fruizione del territorio e delle sue risorse;*
- ✓ *Scegliere i propri fornitori sulla base di criteri di qualità, sicurezza, affidabilità e sostenibilità ambientale e sociale;*
- ✓ *Salvaguardare la privacy dei turisti;*
- ✓ *Evita promozioni commerciali aggressive;*
- ✓ *Offrire servizi con un impatto limitato sul territorio;*
- ✓ *Incentivare la destagionalizzazione dei flussi turistici;*
- ✓ *Coinvolgere gli ospiti nella fruizione del territorio in ottica sostenibile, riducendo i consumi di energia, gas e acqua, differenziando i rifiuti e adottando un approccio responsabile nei confronti della destinazione e della popolazione locale.*