

Presentazione della Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità della Regione Veneto

20 luglio 2020
Palazzo della Regione,
Grandi Stazioni, Venezia

La cultura dell'accoglienza in Veneto Benvenuti



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu



Introduce e coordina

Mauro Giovanni Viti - Direttore Direzione Turismo
della Regione del Veneto

Intervengono:

Massimiliano Schiavon - Chairperson Tavolo
Accoglienza e Capitale Umano Piano Strategico del
Turismo Veneto

Claudia Baldin, Pio Grollo e Maria Carla Furlan - in
rappresentanza del gruppo di lavoro sulla *Carta
dell'Accoglienza e dell'Ospitalità*

Adriana Miotto - Media kit e diffusione della Carta
dell'Accoglienza e dell'Ospitalità

Federico Caner - Assessore al Turismo della
Regione del Veneto

a seguire *Questions & Answers*

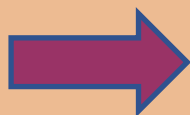


Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu



DA DOVE NASCE?



PIANO STRATEGICO TURISMO REGIONE VENETO

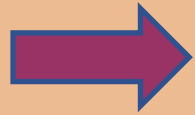
- ✓ Kick off meeting 11 aprile 2018
- ✓ Evento di chiusura - Land of Venice Land of Value 24 ottobre 2018
- ✓ Approvazione dal Consiglio regionale con delibera n. 19 del 29 gennaio 19, denominato formalmente “Programma regionale per il turismo”



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

DA DOVE NASCE?



PIANO STRATEGICO TURISMO REGIONE VENETO: PERCORSO PARTECIPATO

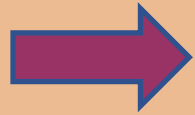
- ✓ 5 tavoli tematici
- ✓ 3 riunioni della Cabina di Regia
- ✓ 20 Incontri dei tavoli
- ✓ 300 Partecipanti ai Tavoli, in rappresentanza di stakeholders pubblici e privati
- ✓ 2 incontri in plenaria



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

DA DOVE NASCE?



PIANO STRATEGICO TURISMO REGIONE VENETO: 5 ASSI TEMATICI

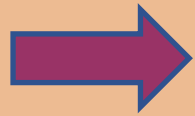
- 1) I prodotti turistici
- 2) Infrastrutture
- 3) Turismo digitale
- 4) Accoglienza e capitale umano**
- 5) Promozione e comunicazione



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

DA DOVE NASCE?



PIANO STRATEGICO TURISMO REGIONE VENETO: PTA, PIANO TURISTICO ATTUATIVO

Tra le Azioni di lancio del 2019/2020 PUNTO 4.7

Redazione della Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità

Tra le Azioni di lancio del 2020 PUNTO 6

Presentazione e disseminazione contenuti "Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità"



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

«Da qui è nata la Carta Fondamentale della Accoglienza 10 punti, dalla creazione di una destinazione per tutti ad essere dei custodi del nostro territorio, per descrivere i valori fondanti per un turismo di qualità.

E gli accoglienti siamo ancora e sempre noi: noi che portiamo ulteriore valore ad ogni luogo, che generiamo esperienze di qualità, che possiamo trasformare il viaggio in Veneto, da bello, interessante e divertente a speciale»



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Claudia Baldin



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Cosa non è

- ✓ Un disciplinare
- ✓ Un'imposizione
- ✓ Una legge
- ✓ Un punto d'arrivo
- ✓ Benchmark:
 - Decalogo dell'accoglienza (Mantova ecc.)
 - Codice del Turismo
 - Carte Etiche, Carte servizi



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Principi ispiratori dei valori

L'ACCOGLIENZA E' UN
VANTAGGIO COMPETITIVO
PER LA PROPRIA IMPRESA
MA ANCHE PER LA
DESTINAZIONE

L'ACCOGLIENZA È UNA COMPETENZA CHE
DOVREBBE ESSERE TRASVERSALE ALLE
VARIE IMPRESE E PROFESSIONI DEL
SETTORE TURISMO, MA E' UN VALORE CHE
SAREBBE BENE RITROVARE ANCHE NEI
RESIDENTI E IN TUTTI COLORO CHE
IN QUALCHE MODO VENGONO A
CONTATTO CON I TURISTI



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

**TUTTI FANNO PARTE
DEL
SISTEMA ACCOGLIENZA:**

**LA DESTINAZIONE SIAMO NOI
#ACCOGLIENZASIAMONOI**



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

STEPS: tavolo di lavoro e gruppo di lavoro

Benchmark: Best practices

Individuazione dei valori

Individuazione delle categorie

Definizione di elementi trasversali

Creazione dei contenuti dei valori individuati

Creazione dei contenuti di declinazione dei
valori per ogni categoria

Focus Group con le categorie

Revisione dopo i focus group

Passaggio dell'output per la redazione

Scelta del nome

Creazione della comunicazione



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

1) COME NOI NON C'E'
NESSUNO

musei, siti archeologici, ville,
borghi, castelli, centri storici, parchi
e riserve naturali, parchi a tema e
divertimento)

2) TURISMO BENE
COMUNE
(Enti locali e Ogd)

3) FACCIAMO
INCOMING
(agenzie di viaggio)

4) BENVENUTI A CASA
NOSTRA
(strutture ricettive e locazioni
turistiche)

5) ENJOY YOUR VISIT
(guide turistiche,
accompagnatori turistici, guide
naturalistico-ambientali, guide
alpine, accompagnatori di media
montagna, maestri di sci)

6) WE LOVE SHOPPING
(attività commerciali, artigianali
ed agricole)

A CHI SI
RIVOLGE?
CATEGORIE

7) GUSTO E TIPICITA'
(pubblici esercizi, agriturismi,
malghe e cantine)

8) HAVE FUN AND RELAX
(impianti a fune, impianti
sciistici, bike park e stabilimenti
balneari)

9) SIGNORI SI
PARTE
(trasporti pubblici
e privati)

10) TERRA DI EVENTI
(organizzatori di eventi
pubblici e privati)



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

FOCUS GROUP: gruppi di discussione, momento di confronto

- ✓ 18 febbraio: musei, trasporti, figure professionali
- ✓ 20 febbraio: ricettivo e ristorazione
- ✓ 25 febbraio: *eventi ed enti locali**
- ✓ 27 febbraio: *agenzie, attività commerciali, impianti**

**telefonate per restrizioni causate dallo
scoppio dell'emergenza sanitaria*



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

FOCUS GROUP: gruppi di discussione, momento di confronto

- ✓ Presentazione del lavoro svolto
- ✓ *Spiegazione dell'output atteso dal gruppo*
- ✓ Lettura dei valori
- ✓ *Lettura dei punti declinati per ogni categoria*
- ✓ Confronto



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Pio Grollo



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

In sintesi, «i due concetti»:

ACCOGLIENZA
QUALITA'



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

ACCOGLIENZA

Quale tassello del PRODOTTO

- . dal PRODOTTO VIAGGIO-SOGGIORNO ai **PRODOTTI** ... i turismi.
- . dal PRODOTTO della SINGOLA UNITA' PRODUTTIVA al **PRODOTTO DESTINAZIONE**
- . dall'ATTESA all'AZIONE >>> **CO-PRODUZIONE**



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

ACCOGLIENZA

Cosa significa essere «accoglienti»?

- ✓ PORSI IN SITUAZIONE DI ASCOLTO
- ✓ METTERE A DISPOSIZIONE QUANTO «SI POSSIEDE»
- ✓ FACILITARE LA FRUIZIONE,
- ✓ PERSONALIZZARE
- ✓ FAR PERCEPIRE IL RECIPROCO ARRICCHIMENTO



Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

QUALITA'

L'EVOLUZIONE DEL CONCETTO:

- ✓ *dalla* «qualità del prodotto, del processo»
- ✓ *alla* «qualità del contesto, delle relazioni, dell'ambiente»
- ✓ *alla* «qualità come cultura generale che permea un'intera organizzazione, una destinazione»

IL RUOLO: degli attributi e della loro combinazione
delle relazioni tra i soggetti e del **processo**

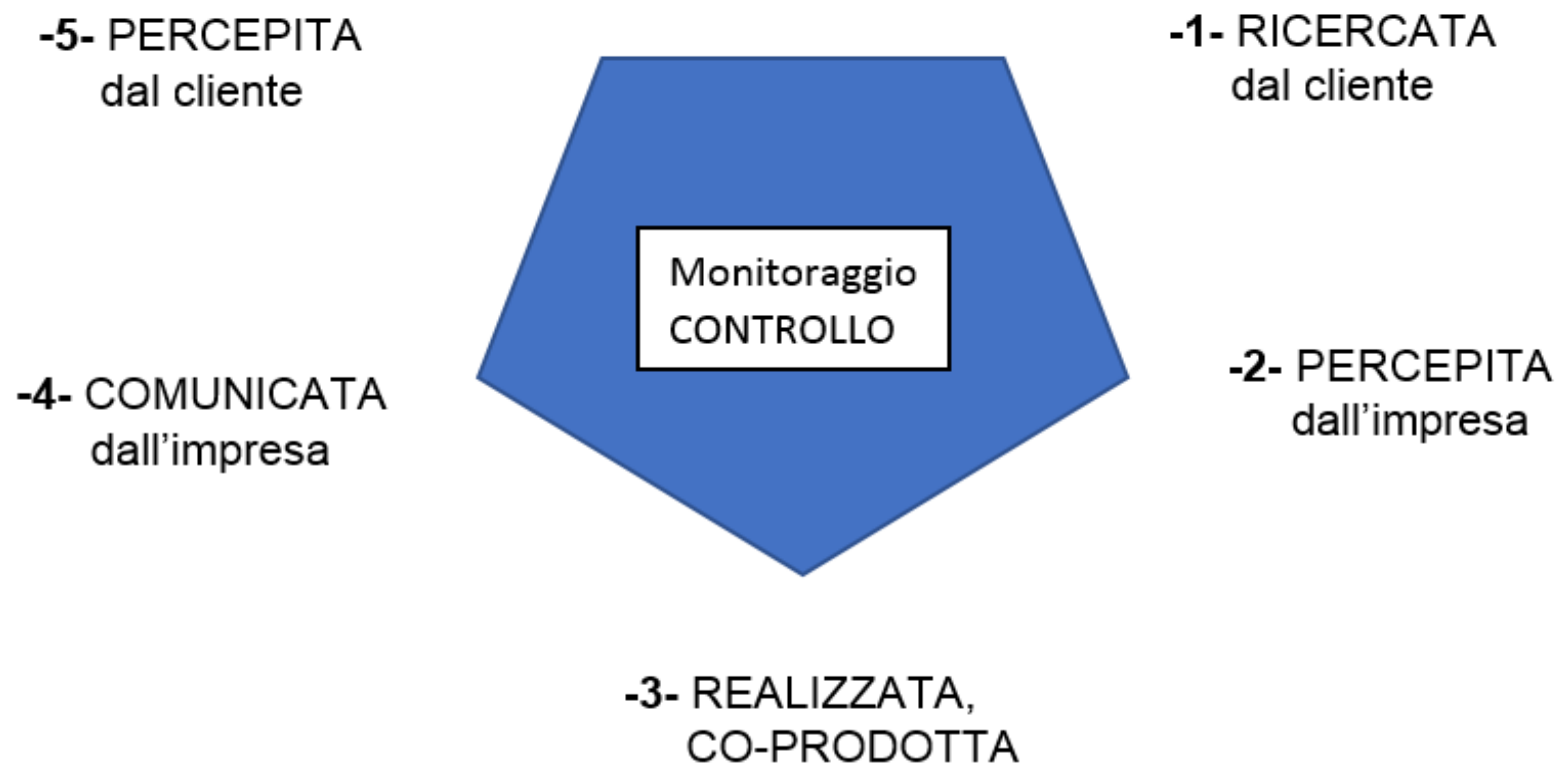


Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

Figura 1: LA QUALITA', il processo, le fasi



Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

QUALITA'

COMPONENTI FONDAMENTALI DELL'OFFERTA TURISTICA DI QUALITA'

- ✓ **Le condizioni igieniche e sanitarie**
- ✓ **Le condizioni dell'ambiente naturale**
- ✓ **La protezione dei turisti e la sicurezza**
- ✓ **L'accessibilità e la valorizzazione del contesto**
(Caroli, 2009)



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

QUALITA'

LA QUALITA' DI UNA DESTINAZIONE TURISTICA E' DETERMINATA DALLA SUA CAPACITA' DI CREARE VALORE, E' FUNZIONE DI UN INSIEME DI ELEMENTI TRA LORO INTERDIPENDENTI:

- ✓ **la soddisfazione del turista,**
- ✓ **la soddisfazione degli operatori,**
- ✓ **la soddisfazione della comunità locale**
- ✓ **l'essenza: la qualità della vita**



La CARTA, uno strumento

- ✓ **diretto al SISTEMA DI OFFERTA TURISTICA, alle DESTINAZIONI con finalita' di essere LINEA GUIDA e CODICE DI COMPORTAMENTO**
- ✓ **di informazione, sensibilizzazione, aggregazione, CONDIVISIONE, uno strumento dinamico, da contestualizzare, APERTO ai contributi degli operatori, dei cittadini, dei turisti**
- ✓ **di ASSICURAZIONE DELLA QUALITA', di ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'**



Maria Carla Furlan



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

Con la Carta non solo soddisfazione, m anche IMPEGNO di
OPERATORI
COMUNITA' OSPITANTE
VISITATORI
Secondo le 10 dimensioni individuate

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

BENVENUTI A CASA NOSTRA Il mondo della ricettività

Consigliamo una accoglienza

Tecnologica: “connessa”

Attenta alle risorse umane: “Competente”

Attenta alla sicurezza: “sicura”

Inserita nel contesto: “rispettosa”

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

WE LOVE SHOPPING: Il mondo dello shopping e del commercio

Non solo rivolto ai turisti e non solo “tipicità”

Ma sempre parte del prodotto consumato dal turista

Consigliamo una accoglienza

- curata e in armonia con l'ambiente: “Bella”
- con prezzi e qualità garantita: “Affidabile”
- capace di informare e comunicare: “informata”
- con proposte made in Italy e made in Veneto: “autentica”

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

GUSTO E TIPICITA' Il mondo della ristorazione

Parte del prodotto turistico

Ma guidata anche dai valori di

- accessibilità e inclusività: “per tutti”
- attenzione all'ambiente: “sostenibile”
- tradizione e tipicità: “autentica”
- corretta e trasparente nei prezzi: “affidabile”

Adriana Miotto



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Credits

Promosso dalla Regione Veneto e da Veneto Innovazione in attuazione del Piano Strategico del Turismo del Veneto

TAVOLO DI LAVORO E PROGETTAZIONE

CONTENUTI

Claudia Baldin

Angela Bigi

Elena Bisiol

Luca Crivellaro

Maria Carla Furlan

Pio Grollo

Stefan Marchioro

Adriana Miotto

Marilena Nardi

Marilena Ruffato

Massimiliano Schiavon

Stefano Sisto

Pietro Stellini

Lorena Viel

Mauro Giovanni Viti

PROGETTAZIONE GRAFICA E PIANO DI COMUNICAZIONE

Advance S.r.l.

Loftconsulting S.r.l.

Litostampa Veneta S.r.l.



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu