

PNRR M1C3 INTERVENTO 2.1 - ATTRATTIVITÀ DEI BORGHI STORICI PROGETTO LOCALE DI RIGENERAZIONE CULTURALE E SOCIALE

**PROGETTO: Ri\_AbitareMorano: Contratto di rigenerazione urbana per la valorizzazione culturale e sociale del centro storico di Morano Calabro.**

**CUP1: I14H22000100006**



**PROGETTO ESECUTIVO**

**INTERVENTO 5 – ABITARE ALTROVE: a scuola di ospitalità.**

RELAZIONE ILLUSTRATIVA	ELABORATO N.01	Scala _____
<p><i>Il Progettista</i> Arch. Rosanna Anele</p> <p>_____</p> <p><i>Il Sindaco</i> Dott. Nicolò De Bartolo</p> <p>_____</p>	<p>Delibera di G.C. approvazione</p> <p>N_____R.G._ del _____</p> <p><i>Il RUP</i> Arch. Rosanna Anele</p> <p>_____</p>	

## INTERVENTO 5 – ABITARE ALTROVE: a scuola di ospitalità.

A – Relazione tecnico delle prestazioni e servizi

### 1. Obiettivi e finalità

Numerose analisi di marketing turistico concordano nel ritenere sempre più l'accoglienza un fattore determinante per lo sviluppo del settore di riferimento.

Infatti, il “*grado di accoglienza*” di una città o di un'area turistica, assume un'importanza strategica sia come principale strumento di promozione a disposizione degli operatori sia come elemento determinante per il ritorno del turista in quella determinata località.

Il ruolo attribuito dal visitatore al come viene accolto nella località assume un'importanza sempre maggiore.

Ma cosa si intende esattamente con il termine accoglienza? In linea generale il “quadro di accoglienza” comprende tutto quanto concorre a mettere a proprio agio il turista, a fargli vivere più compiutamente l'esperienza di soggiorno, a “fargli venire voglia di tornare”, a renderlo “ambasciatore” presso gli amici e conoscenti dei valori e dei pregi della destinazione.

La sensazione di vivere in un'atmosfera accogliente e ospitale è una cifra emozionale risultante da un insieme di percezioni che vanno dalla positiva considerazione estetica dell'ambiente esterno (bellezza del paesaggio, cura delle abitazioni private e delle strutture ricettive, pulizia dei luoghi sia interni che esterni, assenza di fonti rumorose ...) alla sperimentazione di un confortevole ambiente sociale e relazionale, caratterizzato dalla cortesia, dall'armonia e dalla disponibilità.

Le parole chiave dell'intervento ABITARE ALTROVE sono “*Ospitalità, Educazione Condivisione*”: parole e pratiche di comunità dell'accoglienza.

Il turista viene ammesso alla vita della comunità, in questo senso, il ruolo del residente in quanto facente parte della comunità ospitante diventa un corollario fondamentale affinché il turista possa godere appieno del suo ruolo di cittadino temporaneo e vivere un periodo di vacanza confortevole e degno di essere replicato e consigliato ad altri.

La scuola ha la finalità di fornire una visione ampia d'insieme il più possibile operativa delle principali leve per il successo di una struttura ricettiva, illustrando anche le diverse modalità commerciali e organizzative.

La scuola è rivolta a chi voglia imparare a disegnare una offerta di ospitalità integrata, a esserne protagonista in modo consapevole qualunque sia il ruolo professionale svolto, ad avviare in proprio o insieme ad altri nuove iniziative nel settore dell'ospitalità.

L'operatore che il Corso intende formare o perfezionare sarà in grado di:

1. conoscere tutte le diverse componenti dei servizi di ospitalità e le loro interazioni

2. conoscere le diverse modalità di promozione
3. conoscere le forme per avvalersi del territorio e per sostenerne la valorizzazione
4. conoscere i principi economici di gestione e le modalità di valutazione dei risultati
5. conoscere i modelli di organizzazione operativa e di coinvolgimento dei collaboratori e partner

La scuola è indirizzata a:

responsabili di strutture ricettive, responsabili di funzioni organizzative, quali la ristorazione, il marketing, l'organizzazione e la guida del personale, l'area tecnologica e informatica, i servizi ausiliari e di intrattenimento o la gestione delle forniture, imprenditori interessati ad avviare o a trasformare strutture alberghiere, funzionari od operatori di strutture di servizio a favore dell'ospitalità, giornalisti e ricercatori interessati ai temi dell'ospitalità e della promozione del territorio e singoli cittadini.

## 2. Articolazione e temi del percorso formativo

### 2.1.1. accoglienza turistica significato e definizione:

significato dell'accoglienza turistica, perché è un aspetto così importante per gli albergatori e delle strutture ricettive, considerata la base di una strategia vincente per far sentire il cliente accolto ed a proprio agio, lasciando così indiscutibilmente un imprinting positivo anche sul visitatore più esigente.

Si analizzerà dell'accoglienza turistica il significato nello specifico, per comprendere più nello specifico l'accoglienza turistica cos'è.

Tante sono le caratteristiche che compongono un'accoglienza turistica fatta bene, ma ciò che meglio la descrive è la facoltà del personale di essere gentile, disponibile e cortese e della struttura di mostrarsi accogliente, pulita e ben organizzata.

Quando il cliente soggiorna in una struttura ricettiva valuta ovviamente tutti i servizi disponibili, il modo in cui il personale si rapporta con loro e la facilità con cui i diversi servizi vengono svolti. Se l'intero soggiorno riuscirà ad avere un riscontro positivo sul turista, quest'ultimo potrebbe ritornare a fare visita alla struttura, oltre a consigliare a parenti ed amici l'albergo proprio perché si è contraddistinta per qualità, cordialità e per i servizi offerti.

Per questo motivo è molto importante prestare attenzione ad ogni cliente che visita la struttura, colmando le sue esigenze con efficienza e professionalità e stando ben attenti ad essere sempre gentili e disponibili.

### 2.1.2. come farla nella nostra destinazione turistica:

la maggior parte delle strutture alberghiere di successo si affida a questo efficiente metodo che ogni anno garantisce una quantità crescente di clienti puntando su due aspetti fondamentali:

a) le competenze relazionali

- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, lavorando in team fortemente motivati.
- Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda della clientela, personalizzando le offerte e la comunicazione in base al target.

b) competenze tecnico-operative.

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico alberghiera.
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
- Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando il territorio di riferimento.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.

### 2.1.3. Le tre fasi dell'accoglienza turistica:

L'accoglienza turistica in realtà non è un'arte che si possa mettere in atto senza prima riuscire a comprendere le diverse fasi e caratteristiche a cui prestare una più particolare attenzione.

Per poter attuare un'accoglienza turistica efficace nella propria struttura alberghiera bisogna prendere in considerazione ben tre punti fondamentali.

a) Capire le esigenze e i desideri del turista

La prima cosa da fare per poter mettere in pratica una buona accoglienza turistica è mettersi letteralmente nei panni del cliente. Per poter apprendere come comportarsi bisogna prima capire che non è possibile trattare ognuno di loro nello stesso modo. Gli aspetti da prendere in considerazione, in linea di massima, per potersi avvicinare in un modo più efficace sono l'età, il sesso, il livello culturale, usi e costumi di appartenenza del turista, se una famiglia, coppia o gruppo. Analizzando questi elementi è possibile capire il livello di formalità da adottare con ogni diverso cliente proprio perché ognuno di loro avrà delle diverse esigenze.

b) Essere sempre all'altezza delle aspettative

Entrati in una struttura ricettiva ci si aspetta che tutto il personale sia cordiale e disponibile, e questo è un aspetto da cui non ci si può in alcun modo allontanarsi. Essere trattati in modo gentile e premuroso, rendersi disponibili a risolvere problematiche offrendo soluzioni fa sentire il cliente al sicuro in quanto sa di poter contare fermamente su tutto lo staff. Ecco dell'accoglienza turistica significato e definizione in definitiva. Per questo è importante anche non fare false promesse, mettendo nel sito ufficiale della struttura informazioni che poi si rivelano false perché queste non faranno che far perdere affidabilità al nome della struttura alberghiera.

#### c) Controllare ogni aspetto del soggiorno del cliente

Per comprendere di accoglienza turistica significato e dettagli, si analizzerà anche un altro aspetto, che è quello che consiste nel controllare tutto del soggiorno del cliente. Il cliente va sostenuto e coccolato in ogni momento della sua vacanza e non solo al suo arrivo. È vero che una buona prima impressione spesso è molto efficace, ma il turista prende in considerazione gli aspetti del soggiorno nella sua totalità. Fare un errore è comprensibile, ma è il modo in cui il personale riuscirà a gestire la situazione che farà la differenza fra un feedback positivo e uno negativo. Questi sono proprio tutti gli aspetti per capire di accoglienza turistica significato e tutte le informazioni da sapere.

### 3. Il turismo lento

Molti turisti stranieri sono attratti dal Bel Paese, e quindi dai suoi borghi, anche per la tradizione culinaria che li caratterizza. I turisti stranieri non si concentrano soltanto nelle località balneari a cui tutti possiamo pensare oppure soltanto nelle grandi città d'arte. A volte scelgono per le loro vacanze anche borghi e piccoli paesi. È una forma di turismo che possiamo definire "lento", ma che comunque è ben caratterizzato. Soprattutto i protagonisti di questo turismo che stiamo descrivendo si muovono alla ricerca dei piatti tipici della tradizione italiana, rivolgendosi a cibi buoni, che vengono serviti in ristoranti tipici. La cultura gastronomica italiana è molto amata e di questo dovrebbero essere consapevoli tutti i ristoratori che ogni giorno si trovano ad accogliere i turisti stranieri. Puntare sulle peculiarità del borgo di Morano Calabro e del suo territorio sarà uno degli aspetti sviluppati dalla scuola. Considerandone tutti gli aspetti storico culturali e enogastronomici.

### 4. La visibilità online dei ristoranti

L'accoglienza turistica è anche questa: riuscire a capire come far sentire a proprio agio un turista straniero all'interno di un ristorante tipicamente italiano. Spesso è un problema di visibilità, perché quei ristoranti che non si trovano nelle località turistiche più gettonate devono riuscire a farsi trovare facilmente e quindi devono sfruttare tutte le strategie che hanno a disposizione in questo senso. Per esempio sarebbe importante farsi rintracciare più facilmente online. Spesso i turisti

stranieri, quando programmano la loro vacanza, fanno una ricerca su internet e leggono anche le recensioni che riguardano i locali a cui fare riferimento per mangiare. Quindi conviene avere un sito web aggiornato e disponibile almeno anche in lingua inglese. Pensando all'accoglienza vera e propria che si realizza all'interno del ristorante, bisogna avere innanzitutto un menu ben tradotto. Non affidarsi ad un traduttore automatico, ma ad un professionista. È molto importante fare in modo che i clienti si sentano come se fossero a casa loro. Per questo bisogna ridurre il più possibile gli ostacoli a livello di comunicazione. Affidarsi quindi a personale che sappia parlare bene l'inglese e almeno un'altra lingua straniera. In questo modo i turisti stranieri saranno accolti meglio e si sentiranno più a loro agio.

In questa direzione la scuola si interfacerà con la piattaforma digitale Ri\_Abitare Morano e ai servizi E-commerce dedicate alle strutture le quali avranno a loro disposizione, nell'ambito del progetto, figure professionali che introdurranno i partecipanti alla scuola all'uso degli strumenti informatici con un percorso di training finalizzato all'adesione ai servizi della piattaforma per la promozione turistica del territorio di Morano Calabro.

PIANO DELLE ATTIVITA' E PIANO FINANZIARIO				
Promozione e Sensibilizzazione	Attività promozionali e di coinvolgimento partecipanti			€ 2.500,00
	Iniziative di divulgazione sul territorio			€ 3.100,00
	Visite guidate-Analisi ed esperienza presso aziende di eccellenza			€ 7.000,00
	<b>Totale parziale</b>			<b>€ 12.600,00</b>
		Ore	Tariffa oraria (comprensiva spese viaggio e vitto, contributi e imposte)	
Gestione progetto e Formazione	Formazione (trasferimento e applicazione competenze)- Percorso da svolgersi in due anni	370	110	€ 40.700,00
	Coordinamento	140	60	€ 8.400,00
	definizione di dettaglio del programma formativo	50	90	€ 4.500,00
	<b>Totale parziale</b>			<b>€ 53.600,00</b>
Materiale di consumo-Servizi	Materiali didattici			€ 5.000,00
	Attrezzature			€ 3.000,00
	Costi di promozione e comunicazione, forniture per stampe, pubblicazioni e attività complementari			€ 1.523,63
				<b>€ 9.523,63</b>
	Somme a disposizione dell'Ente Gestore ( Incentivi 2%) + anac			<b>€ 1.276,37</b>
	<b>Totale complessivo</b>			<b>€ 77.000,00</b>

