



L'Accoglienza: il ruolo degli IAT e l'informazione turistica di Ambito

A cura di Sonia **Pallai** Responsabile settore Turismo di Anci Toscana > Aprile 2021



Regione Toscana

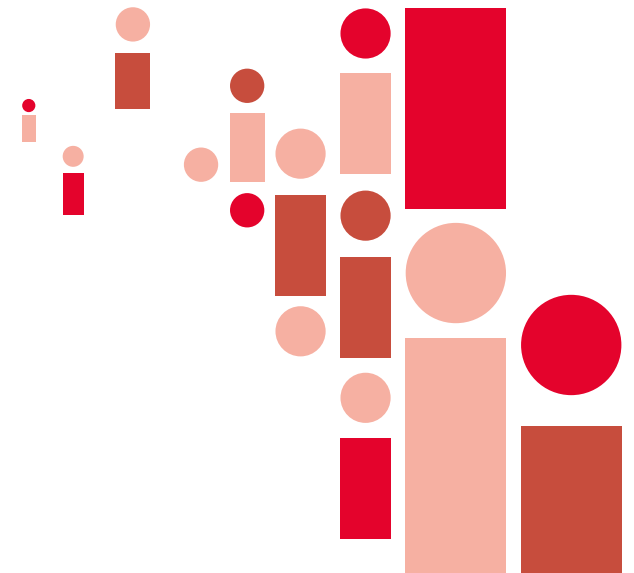




www.ancitoscana.it ←

Da... A...

- 1) Dalla mappatura degli IAT della Toscana che Anci ha fatto per conto di TPT
- 2) Al percorso di InFormazione
- 3) Per arrivare a Make – IAT



Cultura dell'accoglienza

In che modo gli operatori turistici (pubblici e privati) e i residenti si relazionano con i turisti? Sono attenti ai loro bisogni? Sono aperti e pronti ad aiutarli? Ogni soggetto presente in un territorio contribuisce a rendere quel territorio più o meno accogliente. Questo richiede progetti condivisi, formazione, e campagne di sensibilizzazione. Ma anche un complesso di servizi pubblici per la informazione e l'accoglienza dei turisti sui territori, gestiti in rete in modo da garantire una efficace assistenza ai turisti durante l'intera fase di visita.

(linee guida)

APPROFONDIMENTO 2: Un quadro di riferimento per una efficace strategia di destinazione

L'orientamento

La Toscana si caratterizza per la presenza di un turismo multi-destinazione. Allo stesso tempo, la visita di piccoli centri e città rappresenta una delle attività più praticate. E', quindi, importante che l'arrivo nei piccoli centri e nelle città, così come la stessa visita sia facile e piacevole per i visitatori che, nella maggior parte dei casi, non hanno familiarità con i luoghi che visitano. L'orientamento è l'insieme di strumenti (dall'informazione alla segnaletica) che ha come prima missione facilitare l'arrivo e la visita a destinazione. Inoltre, l'orientamento è diventato una delle più importanti strategie di destinazione. Le tecniche sofisticate di orientamento aiutano a migliorare i livelli di soddisfazione dei visitatori, a distribuire i flussi da luoghi affollati a luoghi meno noti, ad aumentare il tempo di permanenza e quindi incrementare la spesa dei visitatori.

L'orientamento non riguarda solo quindi l'informazione e la segnaletica. È un approccio integrato per rendere accessibili città e destinazioni attraverso una varietà di metodi che includono segnaletica, arredo urbano, storytelling, uso di edifici importanti, tecnologia, illuminazione, uffici informazione, mappe, sito di destinazione e altri meccanismi che possono influenzare i flussi di visitatori in particolari direzioni.

Cultura dell'accoglienza

In che modo gli operatori turistici (pubblici e privati) e i residenti si relazionano con i turisti? Sono attenti ai loro bisogni? Sono aperti e pronti ad aiutarli? Ogni soggetto presente in un territorio contribuisce a rendere quel territorio più o meno accogliente. Questo richiede progetti condivisi, formazione, e campagne di sensibilizzazione. Ma anche un complesso di servizi pubblici per la informazione e l'accoglienza dei turisti sui territori, gestiti in rete in modo da garantire una efficace assistenza ai turisti durante l'intera fase di visita.

Principio 4.1 – pg 22

Il valore aggiunto (della destinazione) è fornito dall'Accoglienza, cioè il Setting (servicescape, lo scenario, l'estetica, la cura della sfera pubblica) e l'**Orientamento** (informazioni, segnaletica), dalle **Attività per la fruizione delle attrazioni** (servizi, strutture e attrezzature), dai **Servizi di supporto** (sicurezza, salute, ecc.)

(Linee Guida)



La legge regionale 86/2016

Testo unico del sistema turistico regionale attribuisce ai Comuni la competenza dell'accoglienza turistica

Il contenuto dell' «accoglienza turistica» non è definito nella legge regionale 86/2016 e neanche nel regolamento di attuazione.

Si definiscono funzioni, obblighi, standard...

Un'occhiata alla legge

La legge regionale 86/2016 Testo unico del sistema turistico regionale attribuisce ai Comuni la competenza dell'accoglienza turistica*

Art. 6

Funzioni dei comuni

Sono attribuite ai comuni le funzioni amministrative in materia di: c) accoglienza e informazione relativa all'offerta turistica del territorio comunale.

Le funzioni di accoglienza e informazione turistica a carattere sovra comunale sono attribuite ai comuni che le esercitano in forma associata all'interno degli ambiti territoriali.

Art. 7

Obblighi per l'esercizio delle funzioni di accoglienza e informazione turistica

L'esercizio delle funzioni di accoglienza e informazione turistica comporta:

- a) la stipulazione di una convenzione con l'Agenzia regionale di promozione turistica;
- b) la realizzazione del collegamento con la piattaforma informatica regionale
- c) la programmazione e il monitoraggio delle strategie e delle attività turistiche dei territori di destinazione avvalendosi dell'OTD

* <http://raccoltanormativa.consiglio.regione.toscana.it/articolo?urndoc=urn:nir:regione.toscana:legge:2016-12-20;86>

Capo I

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Art. 5

Caratteristiche degli uffici di informazione e accoglienza e standard dei servizi (art. 3, comma 1, lettera e) della l.r. 86/2016)

1. Gli uffici di informazione e accoglienza di interesse regionale svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente all'intero territorio regionale e sono situati nei luoghi interessati da importanti flussi di turismo di transito quali: aeroporti internazionali, stazioni ferroviarie con presenza di alta velocità e porti di attracco per turismo croceristico.
2. Gli uffici di informazione e accoglienza locale svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica nel territorio di riferimento e sono preferibilmente collocati nei centri storici nei pressi degli snodi viari rilevanti.
3. Gli standard tecnici relativi agli uffici regionali e locali e ai servizi professionali del personale addetto sono definiti nell'allegato B.

Art. 6

Modalità di erogazione del servizio di prenotazione da parte degli uffici di informazione e accoglienza turistica (art. 3, comma 1, lettera d) della l.r. 86/2016)

1. Gli uffici di informazione e accoglienza turistica, regionali e locali, possono effettuare, solo per i turisti che accedono agli uffici, la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive. L'effettuazione delle prenotazioni deve essere adeguatamente segnalata all'esterno dell'edificio.
2. Il servizio di prenotazione del pernottamento riguarda unicamente le strutture ricettive del territorio di competenza. Le modalità della prenotazione e i rapporti con le strutture ricettive interessate a usufruire del servizio di prenotazione presso gli uffici di informazione regionale e locale sono regolati da apposita convenzione, che deve obbligatoriamente contenere: a) l'elenco delle strutture ricettive ad accettare prenotazioni anche per una sola notte e a comunicare tempestivamente l'occupazione degli alloggi e l'impegno dell'ufficio a garantire la rotazione fra le strutture;

Art. 7

Modalità per la costruzione dei contenuti informativi e per la loro diffusione (art. 3, comma 1, lettera g) della l.r. 86/2016)

1. In caso di esercizio in forma associata delle funzioni di accoglienza e informazione turistica ai sensi degli articoli 6, comma 2, e 15, comma 1, del Testo unico, il materiale informativo può essere esaustivo dell'offerta turistica dell'ambito territoriale o del prodotto di riferimento utilizzando la linea grafica di comunicazione richiamata nella convenzione stipulata ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del Testo unico.
2. Gli uffici di informazione ed accoglienza turistica elaborano i dati relativi all'utenza che accede al territorio, per nazionalità, alla fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e ne pubblicizzano le informazioni richieste all'uffici. Tali dati sono trasmessi alla competente struttura della Giunta regionale che ne faccia richiesta.

ne può essere richiesto all'utenza un importo stabilito in misura percentuale, non superiore al 5 per cento dell'importo della prenotazione.

Art. 8

Affidamento dei servizi di informazione e accoglienza turistica a soggetti terzi (art. 3, comma 1, lettera h) della l.r. 86/2016)

1. I servizi di informazione e accoglienza turistica possono essere affidati a imprenditori, società, consorzi, cooperative, reti d'impresa, associazioni temporanee d'impresa purché aventi come oggetto di impresa anche l'esercizio di tali attività.
2. I soggetti di cui al comma 1 sono selezionati dal soggetto affidatore mediante procedura ad evidenza pubblica nel rispetto della normativa in materia; tali servizi sono svolti nel rispetto di apposita convenzione con il soggetto pubblico che ha indetto la procedura.
3. I servizi di informazione e accoglienza turistica a carattere locale possono essere affidati alle associazioni pro-loco che siano associazioni di promozione sociale, ai sensi dell'articolo 35 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 (Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n.106), mediante convenzione ai sensi dell'articolo 56 del medesimo decreto legislativo.
4. I soggetti affidatari dei servizi di informazione e accoglienza turistica non possono pubblicizzare, con insegne esterne la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica.
5. I soggetti affidatori danno comunicazione alla competente struttura della Giunta regionale dell'affidamento del servizio a soggetti terzi entro trenta giorni dall'affidamento.

La legge non definisce «cosa si intende per accoglienza turistica»

In effetti non è facile definirlo.

EPPURE TUTTI NOI ABBIAMO UN'IDEA DI COSA SIGNIFICA «ACCOGLIENZA»
(provate a scriverlo in chat.. poche righe, per spot, per idee).

Intanto primo spunto di riflessione – DI QUALE MOMENTO PARLIAMO?

Accoglienza e informazione... Quando.

Non dimentichiamo i «3 momenti», le tre fasi:

- prima > il sogno, desiderio
- durante > soddisfare e superare le aspettative
- dopo > stimolare il ricordo

Un primo punto di partenza: **le PERSONE**

CONOSCERE CONOSCERSI RELAZIONE TRA PERSONE (colleghi)

Primi passi per lavorare in rete tenendo conto che alla base, il
fondamento dell'Accoglienza è l'impostazione
della RELAZIONE CON L'UTENZA
(turisti, ospiti)

CONOSCERE

Per la prima volta, per tutti gli operatori degli IAT della Toscana, un percorso su quello che è il modello del sistema regionale per il turismo nel suo complesso.

Per sentirsi ancora di più «parte di..»

...ma conoscere è anche **conoscenza del territorio**

CONOSCERSI

Insieme, nello stesso percorso il personale degli uffici del turismo, degli Ambiti, dei Comuni... **perché siamo tutti «parte di..».**

Il ruolo di ognuno è fondamentale.

Conoscere e conoscersi per lavorare meglio insieme (instaurare relazioni tra persone).

Accoglienza

Come RELAZIONE CON L'UTENZA

Troppo spesso, tutti noi, diamo per scontato di **comprendere ciò che gli altri ci dicono** (nella vita privata come nella vita professionale).

Nell'Accoglienza è fondamentale.

- › Quanto siamo predisposti all'ascolto?
- › Lo siamo abbastanza?
- › Ce ne rendiamo conto?
- › Come possiamo migliorarci?
- › Riusciamo a mettere a suo agio il turista, la persona con cui parliamo?
- › Abbiamo sempre fatto così e lo facciamo con professionalità da anni, ma possiamo farlo in modo diverso?

- **Ascoltare** i bisogni e le esigenze degli altri. Ascoltare le richieste.
- Essere predisposti nel **trasmettere la voglia di accogliere** (sono felice che tu abbia scelto di farmi visita 😊)
- **Tramettere il senso di «Ospitalità»...** Nel turismo dovremmo tutti riappropriarci del vecchio concetto di Ospitalità: un ospite arrivava a casa e noi mettevamo la tovaglia bella, il vestito buono, il servito di piatti migliore...
Se sì...riusciamo a farlo con lo stesso entusiasmo alla 'fine della stagione' quando siamo stanchi come lo facciamo all'inizio?
- Ascoltare per **soddisfare le aspettative del turista**, dell'Ospite.
- **Lavorare per superarle** (cosa si aspetta, quali sono le SUE motivazioni, cosa può sorprenderlo)

Tenere conto delle esigenze del turista, può sembrare banale, ma è alla base dell'accoglienza di qualità.

Con il nostro modo di accogliere (non solo negli IAT, ma nella «destinazione») lavoriamo per «farli tornare».

Comunicare in modo diverso, contemplare altre modalità di approccio, possiamo farlo con una **formazione costante** per gli operatori del settore.

Un percorso che si può fare all'interno dell'Ambito, con i Comuni.

Intanto inizieremo a farlo anche negli appuntamenti sulla Comunicazione di InFormazione, che come ci siamo detti hanno l'obiettivo di stimolare più che formare.



L'informazione e l'accoglienza dovrebbe
essere **ACCESSIBILE** a tutti



Accoglienza e promozione

- Due ruoli diversi, ma funzionali l'uno all'altro.
- L'accoglienza nella destinazione rimane uno dei migliori strumenti di promozione del territorio.
- Anche con questo obiettivo lavorare in rete è strategico.

Centralità dell'utente (come principio cardine dell'accoglienza)

>>> ascolto e la valutazione del bisogno informativo.

Che si traduce in azioni concrete volte a garantire piena
comprensione, riservatezza, cortesia e professionalità

COME?

Adozione di tecniche che **non trasmettano** modalità
di comunicazione invasive, autoritarie o distaccate

COMUNICARE EFFICACEMENTE E L'IMPORTANZA DELL'ASCOLTO

Una **comunicazione efficace** richiede impegno comune sia nel parlare sia nell'ascoltare. Ascoltare significa prendere sul serio l'interlocutore, sviluppare la relazione con un senso di reciproca fiducia.

CHE COSA È LA COMUNICAZIONE?

Il processo di scambio di informazioni e di influenzamento reciproco che avviene in un determinato contesto.

L'**ascolto** è dato dalla capacità di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di considerare le caratteristiche dell'altro e del contesto, di tenerne presente la prospettiva durante l'interazione.

SAPERE ASCOLTARE?

ASCOLTARE è meglio che non ascoltare ma "**ASCOLTARE ATTIVAMENTE**" (fare domande, presentare feedback) è qualcosa di molto diverso.

NELL'ASCOLTO ATTIVO si tratta di apprendere informazioni non evidenti, alcune delle quali non inizialmente chiare neppure al nostro interlocutore.

NELL'ASCOLTO ATTIVO bisogna saper lavorare sui **SEGNALI DEBOLI**, **SAPER LEGGERE I SIGNIFICATI NASCOSTI** così **COME IL LINGUAGGIO DEL CORPO**.

L'operatore addetto all'accoglienza turistica relazionare come comunicare efficacemente e relazionarsi nel modo più corretto con il cliente.

Deve pertanto necessariamente conoscere gli stili di relazione adottati dalle persone e poter così relazionare al meglio con i propri interlocutori.

In ogni comunicazione c'è un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, quest'ultimo diventa molto importante perché chiarisce il significato del contenuto.

Adottare uno **stile Assertivo**: è un tipo di comportamento sociale in grado di facilitare il raggiungimento degli obiettivi prefissati mediante l'utilizzo di un elevato livello di abilità sociale.

Si esprime con frasi del tipo:

- “se ho capito bene”
- “mi può dare ulteriori informazioni relativamente alla sua richiesta?”
- “come possiamo risolvere questo problema?”
- “cosa ne pensa?”

Sul piano del contenuto

- raccogliere informazioni
- individuare le esigenze
- capire i problemi
- decidere le azioni successive

Sul piano della relazione

- dare importanza all'altro
- creare sintonia
- conquistare fiducia

LA CARTELLONISTICA UNICA, per sentirsi parte di...

Come i negozi che appartengono ad una catena si riconoscono anche dall'insegna, così anche gli IAT che appartengono ad un unico sistema, ad un'unica destinazione: la Toscana.

La Regione Toscana ha dato delle direttive per realizzare una cartellonistica unica per tutti gli Uffici di Informazione che operano sul territorio regionale

L'utilizzo di un unico simbolo rappresenta

- **per gli uffici informazione** e accoglienza turistica ed i suoi operatori il primo passo per sentirsi parte della Rete regionale degli IAT;
- **per l'ospite**, un riferimento univoco dei punti a cui rivolgersi per essere supportato nel vivere al meglio il tempo che trascorre in Toscana.

IAT - Comune - Ambito - Regione

Passare dalla funzione comunale a quella di Ambito e da quella di Ambito alla Toscana significa superare quei confini amministrativi che il turista quasi mai riconosce...ma che sono solo nella nostra testa e non in quella dei visitatori. Anche l'insegna aiuta (così come tutti i materiali con l'immagine di una grafica coordinata).

Più siamo bravi a **rendere invisibili i confini amministrativi**, più andiamo incontro alle esigenze del turista a vantaggio della destinazione.
Anche questa è Accoglienza.

[illegible]

Accoglienza è...le risposte dei partecipanti

Marco: Familiarità, condivisione....

Azzurra: Solarità e competenza

Irene: Comunità locale, rete territoriale, arti e mestieri locali...
CONDIVISIONE

Stefania: dare il benvenuto e dire "noi ci siamo, siamo qui, per farvi stare bene qui da noi e insieme a noi"

Roberto: Ascoltare, condividere, suggerire, interagire e mettere gli altri a proprio agio

Carmela: prendere per mano il turista/ospite e accompagnarlo nella visita del nostro territorio, della nostra casa..

Paola: Lasciare la voglia di tornare

Elena: Essere pronti a regalare sempre emozioni

Samantha: gentilezza, sorriso, competenza e disponibilità. Saper rendere il turista "speciale", lasciargli un ottimo ricordo della vacanza trascorsa

Ivana: mettere a proprio agio i turisti

Paola: Un bel sorriso, mascherina permettendo, è il primo biglietto da visita

Milena: Essere empatici

Lara: Dopo il sorriso, la fiducia nella qualità delle informazioni.

Enrica: Trasmettere al turista il nostro amore per la nostra terra

Loriana: farli sentire a casa e trasferire il nostro entusiasmo per il territorio e proporci come punto di riferimento (come avere un conoscente in un luogo lontano da casa)

Maria Luisa: aiutare il turista o l'utente nella risoluzione delle problematiche e trovare delle alternative con gentilezza, pazienza empatia professionalità e disponibilità

Antonella: Far si che la loro vacanza sia unica

Patrizia: essere il primo ambasciatore del proprio territorio

Antonella: passione (nel proprio lavoro), ascolto e condivisione

Milena: "tutti noi siamo tutti ufficio turistico"

Irene: Comunità locale, rete territoriale, arti e mestieri locali...
CONDIVISIONE

STEFANIA: dare il benvenuto e dire "noi ci siamo, siamo qui, per farvi stare bene qui da noi e insieme a noi"

Roberto: Ascoltare, condividere, suggerire, interagire e mettere gli altri a proprio agio

Carmela: prendere per mano il turista/ospite e accompagnarlo nella visita del nostro territorio, della nostra casa..

Paola: Lasciare la voglia di tornare

Elena: Essere pronti a regalare sempre emozioni

Samantha: gentilezza, sorriso, competenza e disponibilità. Saper rendere il turista "speciale", lasciargli un ottimo ricordo della vacanza trascorsa

Paola: Trasferire l'emozione e trasmettere il messaggio che siamo noi i primi ad essere innamorati del nostro territorio e che nella loro permanenza è rimasto ancora molto, troppo da vedere. Si torna a casa con la prospettiva di tornare

Azzurra: Solarità, competenza e aiuto nella creazione di un'esperienza avendo cercato il reale desiderio dell'avventore o del turista a lungo termine.

Desiree: accompagnare, ascoltare il turista ma anche la persona che ti trovi davanti, ascoltandolo e con cortesia, aiutandolo

Roberta: aprire la propria casa, dare e ricevere esperienze...

Armando: prima> sogno, contatto e rendersi disponibili; durante>ascolto per adattare l'esperienza alle necessità del turista; dopo>stimolare la creazione di comunità tra turisti che hanno avuto stessa esperienza ma anche tra locali e turisti

Silvia: capacità nell'anticipare la richiesta. Suggerire ciò che il turista non si aspetta.

Roberta: Il punto tre mi piace tanto!! Mettere il vestito buono...

Chiara: Ascoltare, ma anche proporre, offrire, suggerire, aiutare a vivere al meglio il "tempo vacanza"

Accoglienza è... *le risposte dei partecipanti*

Laura: Accoglienza è rispetto e condivisione.

Jessica: Sorriso aperto, tono gentile ed educato, capacità di mettere a proprio agio l'utente

Laura: Come se, in quel momento, due tessere di un puzzle si congiungessero per formare una immagine unica.

Dario: Accoglienza è in pochi momenti trasmettere l'identità del territorio

Miriam: Accoglienza è l'incontro con il turista, capire le sue aspettative e aiutarlo a realizzarlo, dandogli tutti i mezzi necessari per farlo. Farlo sentire a proprio agio, a casa, e dargli il supporto di cui ha bisogno.

Giovanna: L'accoglienza è la predisposizione dell'operatore, in termini di comportamento quindi sorriso, saluto e messa a disposizione del soggetto che entra nel nostro punto informazione. Accoglienza è anche un luogo idoneo che possa essere sereno ordinato con colori che mettano a proprio agio coloro che entrano (spesso le sedi degli uffici sono vecchi o vetusti e non trasmettono questo senso di accoglienza). Rispondere alle esigenze in modo esaustivo e lasciando aperta la disponibilità per ogni sua eventuale richiesta anche quando lascia il nostro ufficio, magari lasciando una modalità di contatto a distanza

Andrea: Accoglienza è mettersi a disposizione con forte empatia.

Laura: A proposito del senso dell'ospitalità...e del vestito bello... ed unico...quanto sarebbe bello che gli addetti agli IAT toscani avessero una 'divisa', un abito che, anche a colpo d'occhio, trasmetta il senso di 'essere dentro' la stessa geografia.

Alessandro: Sono veramente contento di questa iniziativa. Finalmente linee guida importanti che sono la base di un turismo consapevole, di accoglienza, informazione e di sostenibilità per il nostro invidiato territorio. Il turista è un patrimonio che va fatto sentire importante ed a cui dobbiamo trasferire tutto l'amore per il nostro territorio.

Claudia: Accoglienza è far sentire i benvenuti gli ospiti di una destinazione. E' valorizzare ciò che ci rende unici, non solo musei, chiese e attrazioni naturali ma anche e soprattutto le persone che la destinazione la vivono e la mantengono viva.

Admin: Accoglienza credo voglia dire farli entrare in noi nel nostro modo di vita dobbiamo trasmettere le emozioni che un territorio ha vissuto e vive.

Elisa: Accoglienza: tutto quanto può contribuire a mettere "a proprio agio" il turista (es. capacità di ascolto, cortesia, empatia, disponibilità) a fargli vivere un' "esperienza" di soggiorno indimenticabile, in modo da generare in lui un feedback positivo (la voglia di ritornare) trasformandolo in un "ambasciatore" della nostra destinazione

Pro Loco S.G.: Accoglienza significa gentilezza, disponibilità, empatia, facilitazione e semplificazione dei servizi

Alessandro: Accoglienza è prendersi cura

Patrizia: Accoglienza: mettere a proprio agio il turista, parlarci, capire cosa gli interessa e proporgli i nostri itinerari e prodotti in modo accattivante, facendogli desiderare la visita proposta o la prova del prodotto

Viola: Accoglienza significa far sentire a casa il turista pur trovandosi in un ambiente diverso. Deve sentirsi integrato e guidato, ma soprattutto ascoltato in quelle che sono le sue

esigenze e problematiche riscontrate, perché è soprattutto dal confronto esterno che un territorio può migliorare la sua offerta e il suo servizio.

Utente: Accoglienza da "cogliere". Cogliere dell'altro i bisogni, le esigenze, i desideri e farli propri per poter garantire la miglior esperienza possibile.

Leonardo: Accoglienza è presa in carico, mettere a suo agio, facilitare.

Mauro: accoglienza significa far sentire l'ospite veramente al centro della nostra attenzione dando la nostra disponibilità ad ascoltarlo, a esaudire le sue richieste nel limite del possibile, a metterlo a proprio agio con un sorriso per farlo sentire un gradito ospite, uno di noi, e non un portafoglio da spremere. Ciao Aldo, ottimo lavoro questo tempo è stato ben impiegato

Maira: L'accoglienza è il modo per aprirsi verso gli altri, farsi conoscere e dare modo di far entrare l'altro nel nostro mondo. Mostrare la nostra Casa significa abbassare le difese e mostrarsi per ciò che siamo.

Veronica: Facilitare usando la propria conoscenza del territorio. Ascoltare per trasmettere il territorio al meglio e in base alle esigenze.

Nicoletta: Accoglienza è ascoltare le esigenze e le motivazioni dell'ospite per poter soddisfare al meglio le sue aspettative e magari anche stupirlo in modo che ricordi la vacanza

Mauro: La prima impressione (accoglienza) è quella che condiziona il proseguo di ogni contatto, per cui l'accoglienza iniziale con un sorriso che venga percepito sincero, facilita tutto il resto

*i*nformazione

Grazie



Anci Toscana

e / turismo@ancitoscana.it / www.ancitoscana.it

e / lascuola@ancitoscana.it / www.lascuola.ancitoscana.it



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA



fondazione
sistema toscana