

	<i>Disciplinare per il marchio di Qualità del Parco Naturale Dolomiti Friulane</i>	
	<b>GUIDA NATURALISTICA</b>	<i>Rev.01 15 Settembre 2011</i>

Num	REQUISITI GENERALI PER L'ATTRIBUZIONE DEL MARCHIO DI QUALITÀ DEL PARCO NATURALE DOLOMITI FRIULANE	Obbligatorio (O) Facoltativo (F)
-----	--	-------------------------------------

- |    |   |               |
|----|---|---------------|
| 1. | Con l'adesione volontaria al presente disciplinare, l'Azienda si impegna ad assumere una politica di gestione che rispetti i principi generali, gli obiettivi e i requisiti di seguito espressi. L'adesione al presente disciplinare deve essere comunicata al pubblico attraverso l'esposizione del Marchio e del materiale previsto e i suoi contenuti dati in visione a quanti lavorano presso l'Azienda o per conto di essa | O             |
| 2. | L'Azienda stabilisce precisi obiettivi per il miglioramento della qualità del proprio servizio, come la fornitura di servizi prima non disponibili, la maggior soddisfazione del cliente, la riduzione del consumo di energia, il miglioramento della raccolta differenziata, ecc. Tali obiettivi devono essere quantificati ove possibile  | F (1,5 punti) |
| 3. | L'Azienda deve nominare un responsabile per il mantenimento/rispetto dei requisiti del presente disciplinare  | O             |

#### ACCOGLIENZA E RAPPORTI CON IL PUBBLICO

- |     |  |               |
|-----|--|---------------|
| 4.  | L'Azienda si impegna a non confermare prenotazioni di beni o servizi oltre l'effettiva disponibilità e a conservare le prenotazioni ricevute per iscritto, registrando per iscritto quelle ricevute a voce   | O             |
| 5.  | Conoscenza di almeno una lingua europea, oltre all'italiano, da almeno un membro del personale   | F (1 punto)   |
| 6.  | L'Azienda deve offrire ai clienti l'opportunità di trasmettere reclami o segnalazioni predisponendo un questionario per il cliente che permetta di conoscere le sue opinioni in merito al servizio ricevuto  | F (1,5 punti) |
| 7.  | Durante le attività l'azienda mette a disposizione materiale informativo (dépliant, opuscoli, cartine, libri in consultazione ecc.) relativo al Parco delle Dolomiti Friulane e sul patrimonio culturale e/o ambientale e/o sugli eventi caratteristici del territorio | O             |
| 8.  | Sono previste modalità di pagamento alternative al contante  | F (0,5 punti) |
| 9.  | L'Azienda dispone di un sito web   | F (0,5 punti) |
| 10. | L'Azienda permette al cliente di effettuare ordini e/o prenotazioni online   | F (1,5 punti) |
| 11. | L'Azienda si impegna a non confermare prenotazioni di beni o servizi oltre l'effettiva disponibilità e a conservare le prenotazioni ricevute per iscritto, registrando per iscritto quelle ricevute a voce   | F (1,5 punti) |

#### VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

- |     |  |             |
|-----|--|-------------|
| 12. | L'Azienda realizza presso la propria struttura eventi (degustazioni enogastronomiche, mostre, incontri ecc.) per la valorizzazione del Parco | F (2 punti) |
|-----|--|-------------|

	<i>Disciplinare per il marchio di Qualità del Parco Naturale Dolomiti Friulane</i>	
	<b>GUIDA NATURALISTICA</b>	<i>Rev.01 15 Settembre 2011</i>

- |     |  |               |
|-----|--|---------------|
| 13. | Durante le attività, è previsto l'assaggio di prodotti tipici o l'offerta di gadget o di prodotti artigianali riconducibili al territorio.                 | F (2 punti)   |
| 14. | L'esercizio o attività è citato in guide turistiche o enogastronomiche   | F (1,5 punti) |
| 15. | L'azienda offre attività didattiche o di divulgazione dei saperi tradizionali (fattorie didattiche, corsi di cucina o artigianato, pratiche agricole ecc.) | F (2 punti)   |
| 16. | L'azienda realizza pieghevoli, pubblicazioni o altri strumenti di comunicazione che valorizzano i prodotti e la cultura tradizionale del territorio        | F (2 punti)   |

#### **SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E PAESAGGIO**

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| 17.  | Vengono fornite informazioni ai clienti riguardo alla possibilità di acquisto di prodotti tipici locali nei negozi/attività del territorio.                                    | F (1,5 punti) |
| 18.  | L'Azienda fornisce ai clienti informazioni sulle norme di buona prassi (risparmio acqua, energia ecc.).  | F (2 punti)   |
| 19.. | Vengono fornite informazioni ai propri clienti sui luoghi dove è possibile vedere processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari.           | F (2 punti)   |
| 20.  | Vengono applicate strategie di destagionalizzazione del turismo, dando ampio spazio alla promozione nei periodi di media bassa stagione (materiale promozionale, sconti, ...). | F (1,5 punti) |
| 21.  | L'azienda svolge attività presso istituti scolastici legati alla sostenibilità ambientale e al paesaggio.  | F (1,5 punti) |
| 22.  | L'azienda sottolinea ai clienti il divieto di utilizzare prodotti chimici per la toilette durante le escursioni e pernottamenti in ambiente naturale.                          | F (1,5 punti) |
| 23.  | Vengono realizzate campagne di sensibilizzazione ambientale per il proprio personale e per la propria clientela.   | F (1,5 punti) |
| 24.  | Vengono invitati i propri clienti a riportarsi i rifiuti a valle.  | F (2 punti)   |

#### **SERVIZI TURISTICI**

- |     |  |   |
|-----|--|---|
| 25. | L'offerta e i prezzi dei servizi sono resi in forma scritta e messe a disposizione dei clienti (dépliant, brochure ecc.)                                       | O |
| 26. | Viene posta la massima cura nella scelta dei fornitori di servizi escludendo quanti non abbiano comprovate capacità, professionalità e correttezza commerciale | O |
| 27. | Nei servizi vi è l'impegno a non applicare nessuna spesa aggiuntiva non inserita nel preventivo offerto  | O |
| 28. | Mezzi e attrezzature tecniche necessarie all'espletamento del servizio sono tenuti in perfette condizioni e in regola con leggi e autorizzazioni richieste     | O |
| 29. | Il personale addetto all'espletamento dei servizi è in possesso dei titoli necessari ed è di comprovata professionalità  | O |

	<i>Disciplinare per il marchio di Qualità del Parco Naturale Dolomiti Friulane</i>	
	<b>GUIDA NATURALISTICA</b>	<i>Rev.01 15 Settembre 2011</i>

- |     |  |               |
|-----|--|---------------|
| 30. | La gestione dell'offerta è informatizzata  | F (0,5 punti) |
| 31. | L'offerta comprende servizi turistici che valorizzino il patrimonio ambientale e culturale del Parco e che ne agevolino la fruizione | F (2 punti)   |

#### SERVIZI DI GUIDA NATURALISTICA

- |     |   |               |
|-----|---|---------------|
| 32. | L'azienda mette a disposizione dei clienti materiale per escursioni (bastoncini, racchette da neve, zaino per bimbi, ecc..)   | F (0,5 punti) |
| 33. | L'azienda collabora con soggetti pubblici e privati locali per la divulgazione dei servizi offerti dal territorio (ad esempio Parco, Associazioni ...).   | F (0,5 punti) |
| 34. | L'azienda risponde, entro 3 mesi, a commenti rilasciati per eventuali lamentele e suggerimenti dei clienti per aumentare la qualità dei servizi offerti.  | F (0,5 punti) |
| 35. | L'azienda partecipa a corsi/incontri di formazione specifici sulla gestione del turismo e, più in generale, concernenti le tematiche del turismo alpino   | F (1,5 punti) |
| 36. | L'azienda organizza per i propri clienti attività che valorizzino la conoscenza e l'interpretazione del territorio locale e friulano e promuove le attività organizzate in collaborazione con il Parco. | F (1,5 punti) |
| 37. | L'azienda ha e aggiorna un database dei propri clienti e mantiene i contatti attraverso l'invio di newsletter, offerte, promozioni tramite e mail, ecc.   | F (0,5 punti) |
| 38. | L'azienda integra i propri servizi con quelli di altre imprese della zona (strutture ricettive, rifugi, ...) per creare pacchetti turistici e per commercializzarli.                                    | F (2 punti)   |
| 39. | Quando è necessario il noleggio di materiale tecnico, l'attività si appoggia a negozi/attività del territorio   | F (1 punti)   |
| 40. | L'azienda fa parte di una rete di imprese territoriale.   | F (0,5 punti) |