



Borghi sostenibili  
del Piemonte

VADEMECUM

ACCOGLIENZA E PROMOZIONE TURISTICA

Envipark

ENVIRONMENT  
PARK

## INDICE

### PREMESSA

### IL TURISMO SOSTENIBILE COME MODELLO DI SVILUPPO

### ELEMENTI COSTITUTIVI DELLA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA

### IL VOCABOLARIO DELL'ACCOGLIENZA

### IL DECALOGO DELL'OPERATORE ECONOMICO DEL BORGIO SOSTENIBILE

## PREMESSA

Secondo il WTO (Organizzazione Mondiale del Turismo) **“lo sviluppo del turismo sostenibile soddisfa i bisogni dei turisti e delle regioni ospitanti e allo stesso tempo protegge e migliora le opportunità per il futuro”**. Si tratta di una forma di sviluppo che dovrebbe portare alla gestione integrata delle risorse in modo che tutte le necessità, economiche, sociali ed estetiche possano essere soddisfatte mantenendo al tempo stesso l'integrità culturale, i processi ecologici essenziali, la diversità biologica e le condizioni di base per la vita".

In base alla definizione generale di sviluppo sostenibile, anche lo sviluppo del turismo sostenibile deve fondarsi su tre pilastri e cioè:

- Le risorse ambientali devono essere protette
- Le comunità locali devono beneficiare di questo tipo di turismo, sia in termini di reddito, sia in termini di qualità della vita
- I visitatori devono vivere un'esperienza di qualità

Fortemente dipendente dalla qualità del luogo ove si sviluppa, poiché fondato sulla vendita di esperienze positive, il settore del turismo sostenibile garantisce un buon vissuto basandosi essenzialmente sulla bellezza dei paesaggi e sui beni culturali, sugli ecosistemi funzionali, sui servizi e sulle attività commerciali.

## IL TURISMO SOSTENIBILE COME MODELLO DI SVILUPPO

In località ad alto valore culturale e ambientale, come è il caso dei Borghi Sostenibili, il turismo può rappresentare una delle attività economiche più significative, soprattutto se si considerano gli impatti che può determinare sul territorio. La crescita del comparto turistico influenza in modo rilevante le condizioni economiche, sociali ed ambientali delle persone e delle aree interessate. Il turismo, inoltre, ha un impatto intersettoriale dal momento che coinvolge economicamente altre attività produttive nel territorio di riferimento.

E' necessario quindi un approccio integrato del turismo che tenga conto di tutti i costi e benefici, sia sotto l'aspetto economico sia sotto quello sociale ed ecologico. L'obiettivo diventa quello di sviluppare forme di turismo capaci di portare benefici a tutte le parti interessate (turisti, imprese turistiche, popolazione locale) riassorbendo il più possibile i costi complessivi di tale sviluppo.

Ciò comporta pensare al turismo come ad un settore economico che può svilupparsi in modo armonioso solamente in presenza di una complessità sociale, ambientale ed economica che sappia mantenere la propria identità ed una propria dinamicità.

Il turismo deve essere considerato come supporto dell'identità locale e non come stravolgimento di una area.

La valorizzazione delle destinazioni turistiche ci riporta direttamente alla necessità di intraprendere la strada della "cultura della qualità" al centro della quale si pone la soddisfazione del turista e del residente nel ritrovare nel luogo turistico benessere ambientale di prodotti e servizi.

Detto questo, occorre rivolgere l'attenzione anche al comportamento dei singoli attori della filiera turistica, da parte dei quali può arrivare tutta una serie di indicazioni concrete sul modo di operare: nel quotidiano, con un impatto immediato sui soggetti che con loro interagiscono e, in prospettiva di più lungo periodo, andando a modificare le abitudini del modo di lavorare. Infatti, un modo corretto di operare, impostato senza sforzo verso il rispetto ambientale, con la costante consapevolezza che la cura e conservazione delle risorse costituisce un moltiplicatore del reddito futuro e del benessere, agisce in senso migliorativo anche come esempio per gli altri oltre a costruire una immagine del territorio e della sua gente attraente e positiva.

In questo senso, lo scambio di quelle che vengono definite "buone pratiche ambientali", vale a dire le azioni messe in atto sia a livello di singole imprese sia a livello di un intero territorio, costituisce uno dei motori di attivazione più efficace della sostenibilità.



Sul Marketing ambientale, vedi la pubblicazione di Environment Park (Gestione ambientale per le attività alberghiere) nell'area download.

## ELEMENTI COSTITUTIVI DELLA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA

La percezione quasi unanime è che la qualità dell'accoglienza non sia altro che la sommatoria di una serie di elementi estremamente diversificati. Qualità dell'accoglienza come qualità dell'offerta in grado di cogliere, e recepire positivamente le esigenze di una clientela sempre più frammentata e disomogenea.

Ciò significa essenzialmente qualità della struttura ricettiva e del prodotto/servizio offerto, visibile direttamente attraverso un approccio al cliente caratterizzato da:

- cordialità;
- ospitalità (sorriso e disponibilità);
- elementi di "atmosfera" come il buon gusto, l'organizzazione, la sensazione di servizio "ospitale e quasi familiare".

Questi elementi sono riconoscibili e individuabili a livello complessivo e, quindi, possono appartenere alla dotazione del servizio di tutti gli operatori dell'Area. Difatti, se rispondono a determinati standard condivisi da più operatori, possono diventare elementi caratterizzanti della qualità della ricettività complessiva a livello locale.

## IL VOCABOLARIO DELL'ACCOGLIENZA

L'accoglienza è fatta di gesti, parole, atteggiamenti. Di seguito proponiamo una serie di vocaboli "importanti" nella pratica dell'accoglienza.

Migliorare il nostro stile di accoglienza significa migliorare la qualità del nostro stile comunicativo, in altre parole significa migliorare la qualità della nostra vita, in quanto vivere è essenzialmente comunicare.

**AFFABILITA'**: piacevolezza e cortesia nel parlare e nel trattare

**ASCOLTO**: capacità di prestare attenzione, dare retta

**ATTENZIONE**: atto gentile e riguardoso

**COMPRENSIONE**: capacità di considerare con indulgenza o simpatia

**CORDIALITA'**: trattare, accogliere, ricevere, salutare con cortesia

**CORTESIA**: esprimere gentilezza e garbo in un modo simpatico

**DISPONIBILITA'**: atteggiamento aperto e gentile

**EMPATIA**: capacità di condividere sentimenti e bisogni

**SENSIBILITA'**: disposizione nel cogliere le impressioni, individuare le esigenze

**SIMPATIA**: capacità di gestire le relazioni in maniera aperta e cordiale

## IL DECALOGO DELL'OPERATORE ECONOMICO DEL BORGO SOSTENIBILE

1. Siate consapevoli di operare in un BORGHO SOSTENIBILE che, come tale, gode di un particolare prestigio.
2. Curate la vostra azienda (laboratorio artigianale, azienda agricola, struttura ricettiva, attività commerciale) offrendo alla vista del turista o visitatore di passaggio un giardino curato e/o un balcone fiorito. Tutto quello che esiste all'interno di un Borgo Sostenibile può diventare sfondo per un panorama da ricordare o da fotografare .
3. Considerate il cliente come un ospite, trattandolo con cordialità, apertura e disponibilità. Se soddisfatto, può diventare un importante veicolo promozionale della vostra attività.
4. Praticate in maniera rigorosa la raccolta differenziata per contribuire alla salvaguardia dell'ambiente. Mettete il cliente nella condizione di poterla praticare senza alcuna difficoltà.
5. Contribuite a valorizzare le risorse culturali e ambientali del Borgo.
6. Praticate il risparmio idrico ed energetico come modelli comportamentali ecosostenibili.
7. Assumete un atteggiamento consapevole ed ecosostenibile nella scelta di prodotti da acquistare.
8. Contribuite a far rispettare l'ambiente attraverso un comportamento esemplare.
9. Segnalate all'amministrazione locale eventuali inefficienze che potrebbero creare disagio al turista o visitatore.
10. Contribuite a migliorare la qualità della vita relazionale all'interno della comunità locale.