



Borghi sostenibili  
del Piemonte

**VADEMECUM**

**ACCOGLIENZA TURISTICA**

## **INDICE**

**PREMESSA**

**L'ACCOGLIENZA TURISTICA**

**IL VOCABOLARIO DELL'ACCOGLIENZA**

**IL DECALOGO DEL RESIDENTE DEL BORGO 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 locali 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 e i processi ecologici essenziali.

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.

## L'ACCOGLIENZA TURISTICA

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.

Il **BORGO SOSTENIBILE** è una realtà locale che si vuole proporre all’esterno come “comunità ospitante”. Questa volontà si deve tradurre in una nuova forma di accoglienza che prevede l’attribuzione al turista o al visitatore di una sorta di “cittadinanza temporanea”.

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.

## 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 percepire sentimenti e bisogni negli altri

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

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

## IL DECALOGO DEL RESIDENTE DEL BORGO SOSTENIBILE

1.	Essere consapevole di risiedere in un BORGO SOSTENIBILE che, come tale, gode di un particolare prestigio.
2.	Curare la propria abitazione 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 e da fotografare.
3.	Esprimere cordialità, apertura e disponibilità verso l'ospite forestiero.
4.	Praticare in maniera rigorosa la raccolta differenziata per contribuire alla salvaguardia dell'ambiente.
5.	Contribuire a valorizzare le risorse culturali e ambientali del Borgo.
6.	Praticare il risparmio idrico ed energetico come modelli comportamentali ecosostenibili.
7.	Assumere un atteggiamento consapevole ed ecosostenibile nella scelta di prodotti da acquistare.
8.	Contribuire a far rispettare l'ambiente attraverso un comportamento esemplare.
9.	Segnalare all'amministrazione locale eventuali inefficienze che potrebbero creare disagio al turista o visitatore.
10.	Contribuire a migliorare la qualità della vita relazionale all'interno della comunità locale.