

## Disciplinare Agenzie di Viaggio



Il presente disciplinare, predisposto dalla Unione Italiana delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura – Unioncamere – in collaborazione con la Federazione Italiana Associazione Imprese Viaggi e Turismo – FIAVET - riporta i requisiti che le Agenzie Viaggi, definite di seguito Agenzie, devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare le aziende rispetto ai requisiti di qualità del servizio e delle strutture, con particolare evidenza di quelle che maggiormente valorizzano e promuovono il territorio italiano, in modo diretto o indiretto.

Si considerano cogenti ai fini dell’ottenimento della certificazione: Licenza d’Esercizio, Assicurazione, Direttore Tecnico, e le disposizioni previste per legge . L’assenza di alcuni degli altri requisiti di seguito indicati invece, non è vincolante ai fini dell’adesione. Si specifica inoltre, che in caso di Agenzie appartenenti ad una catena, la valutazione e la certificazione sarà relativa al solo punto vendita.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

ASPETTI VALUTATI		Punteggio attribuito
1	ACCESSO E POSIZIONE	da 0 a 26
2	ACCOGLIENZA E PERSONALE	da 0 a 20
3	AGENZIA/NEGOZIO	da 0 a 14
4	COMUNICAZIONE	da 0 a 20
5	PRODOTTO	da 0 a 30
6	INCOMING	da 0 a 40
7	SERVIZIO	da 0 a 14
8	TRASPARENZA E SICUREZZA	da 0 a 20
9	TECNOLOGIA	da 0 a 16
10	APPROCCIO ECOSOSTENIBILE (progetto Eos/Travel life)	nc

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato da un organismo, terzo e indipendente, che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere è definito in **150/200**.

La documentazione che potrà essere raccolta dal valutatore durante la visita all’Agenzia è la seguente:

- fotografie dei locali
- brochure e/o biglietti da visita (materiale promozionale)
- materiale informativo e promozionale sul territorio
- fatture o bolle di accompagnamento

## **1 ACCESSO E POSIZIONE**

- 1.1 L'Agenzia è fornita di sito web, anche in lingua, contenente informazioni utili al suo raggiungimento, gli orari di apertura e i servizi offerti, al territorio e dispone di un indirizzo e-mail per le informazioni
- 1.2 Il sito è ben posizionato sui motori di ricerca ed è di facile individuazione, con particolare riferimento alle agenzie on-line
- 1.3 L'Agenzia è facilmente individuabile attraverso una buona segnaletica e presenta un'insegna che ne permetta il facile riconoscimento
- 1.4 Nei dintorni dell'Agenzia sono presenti parcheggi pubblici, posti auto dedicati o garage in convenzione
- 1.5 Esternamente l'Agenzia si presenta piacevole e lo spazio antistante è curato
- 1.6 La vetrina è piacevole e curata, con logo dell'Associazione di appartenenza (in caso di adesione ad associazione)

## **2 ACCOGLIENZA E PERSONALE**

- 2.1 L'immagine complessiva e l'allestimento generale dell'Agenzia risultano piacevoli e curati
- 2.2 Il personale è attento alle esigenze della clientela e ai tempi di attesa
- 2.3 Il personale si presenta in ordine e dispone di badge/cavaliere con nome e ruolo e di abbigliamento identificabile
- 2.4 Il personale è competente sulle caratteristiche dei prodotti
- 2.5 Il personale conosce le lingue straniere
- 2.6 È presente personale altamente specializzato per la vendita di destinazioni/prodotti specifici
- 2.7 L'Agente opera in modo chiaro e trasparente

## **3 AGENZIA/NEGOZIO**

- 3.1 Gli spazi dell'Agenzia sono ben distribuiti, in ordine e curati
- 3.2 L'Agenzia si distingue per arredi caratteristici o particolarmente curati
- 3.3 L'Agenzia è fornita di corner attrezzato per l'attesa dei clienti (es. tavolino, poltrone, divanetto)
- 3.4 Viene garantita particolare attenzione al visual merchandising
- 3.5 All'interno dell'Agenzia è prevista un'area per la proiezione di immagini e documentari informativi sulle località proposte

## **4 COMUNICAZIONE**

- 4.1 L'Agenzia è provvista di un logo chiaro e ben identificabile, presente anche sul materiale informativo e sul sito
- 4.2 L'Agenzia è fornita di brochure e biglietti da visita, eventualmente personalizzati con il nome degli operatori
- 4.3 Sono presenti cataloghi informativi sulle destinazioni proposte e sono distribuiti in modo gratuito
- 4.4 I cataloghi sono personalizzati con il timbro dell'Agenzia
- 4.5 L'Agenzia espone in modo chiaro e trasparente le offerte

## **5 PRODOTTO**

- 5.1 L'Agenzia propone pacchetti turistici con particolare attenzione a:
  - valorizzazione del territorio (nazionale/locale)
  - rispetto dell'ambiente
  - accessibilità (es. disabili, famiglie con bambini, ecc.),
  - Responsabilità Sociale d'Impresa (No Sex, No Lavoro Nero, ecc.)

## **6 INCOMING**

- 6.1 L'Agenzia si propone come *Vetrina del Territorio*, promuovendo la vendita delle risorse turistiche locali attraverso itinerari e pacchetti
- 6.2 L'attività di incoming è rilevante rispetto al business dell'agenzia
- 6.3 I pacchetti e gli itinerari sul territorio sono acquistabili anche da singoli turisti (non soltanto da gruppi)
- 6.4 L'Agenzia ha un proprio catalogo (cartaceo e/o online) con le proposte del territorio
- 6.5 Gli itinerari e i pacchetti vengono proposti attraverso fiere estere, contatti diretti, su richiesta?
- 6.6 Vengono fornite informazioni e riferimenti sui servizi locali (es. guide turistiche locali, escursioni e visite guidate, ecc)
- 6.7 L'agenzia dispone di un programma di visita del territorio per creare i contatti con i fornitori
- 6.8 Si dispone di contratti/partnership con i fornitori locali e TO (Ita/esteri) e vengono organizzati educational tour per TO esteri
- 6.9 Sono state attivate convenzioni di promo commercializzazione con strutture ricettive/ristorative del territorio
- 6.10 La vendita del pacchetto prevede anche informazioni sui prodotti tipici del territorio e i punti vendita

## **7 SERVIZIO**

- 7.1 L'Agenzia accetta pagamenti con bancomat, carte di credito, bonifico bancario
- 7.2 L'Agenzia mette a disposizione un contatto per le emergenze durante il viaggio
- 7.3 L'Agenzia partecipa ad Educational Tour ed aggiornamenti sulle destinazioni
- 7.4 È presente un servizio di customer satisfaction (modulo predefinito – email)

## **8 TRASPARENZA E SICUREZZA**

- 8.1 Sul sito dell'Agenzia è indicato il numero di Licenza d'Esercizio
- 8.2 L'agenzia provvede al rilascio di un contratto di vendita del pacchetto turistico, chiaro, ben dettagliato e contenente tutte le informazioni a tutela del cliente
- 8.3 Sulla vetrina sono esposte *offerte e promozioni* chiare, dettagliate e curate nell'esposizione
- 8.4 L'Agenzia è certificata UNI –EN-ISO 9001:2000 e/o UNI –EN-ISO 14001:2004
- 8.5 L'Agenzia mette a disposizione ulteriori forme assicurative, in aggiunta alle cogenti
- 8.6 L'Agenzia sensibilizza i clienti all'uso del sito [viaggiareassicuri.it](http://viaggiareassicuri.it)

## **9 TECNOLOGIA**

- 9.1 Servizio consulenza on-line tramite sito internet (es. Skype)
- 9.2 L'Agenzia è presente sui maggiori social network e gestisce un blog
- 9.3 Sono messi a disposizione della clientela tablet per la consultazione dei cataloghi

## **10 APPROCCIO ECOSOSTENIBILE (integrato con EOS, TRAVEL LIFE)**

- 10.1 L'Agenzia effettua la raccolta differenziata (es. carta, toner) ed utilizza package riciclabili (es.: cataloghi)
- 10.2 Il personale dell'Agenzia è informato sulle tematiche ambientali
- 10.3 L'Agenzia è attiva nella sensibilizzazione a riguardo (es.: avvertenze su consumi di acqua limitati in alcuni paesi)
- 10.4 L'Agenzia sensibilizza all'uso di trasporti pubblici/poco inquinanti, sia a destinazione che verso la destinazione
- 10.5 L'Agenzia predilige la collaborazione di partner che attuano politiche ecosostenibili