terramane
COLLINE VERDI D'ABRUZZO

CARTA DEI SERVIZI AL TURISTA

GAL TERREVERDI TERAMANE
LEADER
Development led by local communities
Intervento SRG06 - CSR 2023-2027 Regione Abruzzo
Azione A - ASG51 Azione di supporto alla gestione del brand "Terramáne

Indice

1 Cosa è la Carta dei Servizi al Turista ..... pag. 3

2 Chi può aderire alla Carta dei Servizi al Turista ..... pag. 3

3 Come aderire alla Carta dei Servizi al Turista ..... pag. 5

4 Gli impegni per gli aderenti alla Carta dei Servizi ..... pag. 5

5 I vantaggi per chi aderisce ..... pag. 7

6 Monitoraggio e valutazione ..... pag. 8

7 Revisione della Carta dei Servizi ..... pag. 8

1 Cosa è la Carta dei Servizi al Turista

La Carta dei Servizi al Turista di “Terramàne – Colline Verdi d’Abruzzo” (di seguito “Carta”) nasce con l’obiettivo di valorizzare e qualificare dal punto di vista turistico l’area di intervento del GAL Terreverdi Teramane, individuata con la denominazione “Terramàne – Colline Verdi d’Abruzzo”.

L’adesione alla Carta è riservata agli operatori privati del territorio, quali aziende agricole, strutture ricettive, attività della ristorazione, fornitori di esperienze e servizi turistici, agenzie di incoming, guide turistiche, associazioni culturali e dell’artigianato e altri soggetti che operano nell’ambito dell’accoglienza e della promozione territoriale, purché in possesso dei requisiti previsti dal presente documento.

Pur essendo uno strumento rivolto esclusivamente agli operatori privati, la sua attuazione produce benefici diffusi sull’intero sistema territoriale, contribuendo a rafforzare la qualità dell’offerta turistica, l’immagine coordinata della destinazione e l’efficacia delle politiche di valorizzazione promosse dagli Enti pubblici. La Carta rappresenta, pertanto, un elemento di raccordo tra iniziativa imprenditoriale e governance territoriale, favorendo la collaborazione con i Comuni, gli uffici di informazione e accoglienza turistica e gli altri soggetti istituzionali impegnati nella promozione e nello sviluppo turistico.

La Carta, prevista dalla Strategia di Sviluppo Locale 2023–2027 “Terramàne: il distretto rurale delle Colline Verdi d’Abruzzo” del GAL Terreverdi Teramane, è uno strumento di supporto attraverso il quale i soggetti aderenti assicurano un’esperienza dai requisiti che legano l’offerta locale al concetto di “turismo di qualità”.

La Carta rappresenta, altresì, le linee guida per indirizzare gli aderenti verso standard minimi, sottolineando l’importanza della collaborazione e dell’impegno condiviso nel promuovere un’offerta turistica riconoscibile, autentica e responsabile, che rifletta l’identità e il valore delle Terreverdi Teramane.

Questo impegno mira a garantire un’accoglienza in grado di emozionare, la fornitura di servizi di qualità, la promozione della cultura locale e l’adozione di pratiche sostenibili. Garantire questi standard minimi di qualità è cruciale non solo per arricchire l’esperienza dei visitatori, offrendo loro un viaggio coinvolgente e autentico nelle Colline Verdi d’Abruzzo, ma anche per sostenere la crescita economica e la valorizzazione delle risorse locali.

2 Chi può aderire alla Carta dei Servizi al Turista

Possono aderire alla Carta gli operatori privati che operano all’interno del territorio di competenza del GAL Terreverdi Teramane, ricompreso nei Comuni di Alba Adriatica, Ancarano, Bellante, Castellalto, Cellino Attanasio, Colonnella, Controguerra, Corropoli, Giulianova, Martinsicuro, Morro d’Oro, Mosciano Sant’Angelo, Nereto, Notaresco, Pineto, Roseto degli Abruzzi, Sant’Egidio alla Vibrata, Sant’Omero, Silvi, Torano Nuovo e Tortoreto, e che appartengono alle categorie di seguito descritte:

SETTORE	DESCRIZIONE
RICETTIVITÀ	***Strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere (come individuate dall'art. 28 e ss. della L.R. 10/2023 Regione Abruzzo)*** • Strutture che offrono alloggio turistico: alberghi, residenze turistico-alberghiere, condhotel, alberghi diffusi • Strutture extra-alberghiere: B&B, affittacamere, case e appartamenti per vacanze, country house, case per ferie, ostelli, alloggi agrituristici • Strutture all'aria aperta: campeggi, villaggi turistici, aree di sosta, marina resort
RISTORAZIONE	***Luoghi che offrono cibo e bevande, promuovendo la cucina locale e l'identità culinaria del territorio*** • Ristoranti, osterie, trattorie, pizzerie, birrerie, enoteche, aziende agricole e cantine che offrono ristorazione e degustazione
PRODUZIONE E VENDITA	***Produttori che realizzano e commercializzano prodotti tipici locali*** • Aziende agricole, cantine, caseifici e punti vendita di prodotti tipici
OPERATORI TURISTICI E SERVIZI AL TURISTA	***Punti di informazione, accoglienza turistica e servizi*** • Guide turistiche: professionisti che forniscono visite guidate e racconti storici e culturali • Agenzie di viaggio e tour operator: organizzatori di tour e pacchetti turistici che includono alloggio, attività e trasporti • Operatori di escursioni e attività ricreative: escursioni, sport all'aria aperta, degustazioni enogastronomiche, corsi di cucina e altre esperienze

3 Come aderire alla Carta dei Servizi al Turista

1. Presentazione della domanda

Compilare il "Modulo di adesione – Allegato A" corredato dell'"Autodichiarazione e check list degli standard di qualità – Allegato B", scaricabili dal portale www.galterreverditeramane.it sezione "Avvisi e Gare", e inviarli all'indirizzo info@galterreverditeramane.it

2. Istruttoria

La struttura interna del GAL Terreverdi Teramane verifica la completezza della documentazione trasmessa e redige il "Verbale di istruttoria per l'ammissione – Allegato C"

3. Sottoscrizione del Patto di adesione

In caso di esito favorevole, il richiedente e il referente del GAL sottoscrivono il "Patto di adesione alla Carta dei Servizi al Turista – Allegato D".

Tutti gli allegati costituiscono il fascicolo dell'operatore aderente alla Carta. Gli operatori che manifestano l'intenzione di aderire devono possedere o impegnarsi ad acquisire, dotarsi e/o assumere i requisiti minimi indicati al seguente punto 4.

4 Gli impegni per gli aderenti alla Carta dei Servizi

La Carta definisce gli impegni che l'aderente assume nei confronti del GAL Terreverdi Teramane, del visitatore e del turista, stabilendo quali servizi vengono offerti e con quali standard di qualità, al fine di:

- rafforzare la rete tra gli operatori pubblici e privati del territorio;
- testare e migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti dagli operatori;
- migliorare il rapporto di fiducia con gli utenti;
- garantire a chi visita "Terramàne, Colline Verdi d'Abruzzo" un'accoglienza coordinata e di qualità.

L'operatore aderente deve garantire le seguenti linee di indirizzo generali:

- il rispetto degli standard minimi;
- la partecipazione attiva alle attività formative e informative promosse dal GAL Terreverdi Teramane;
- la disponibilità a ospitare corner informativi sul territorio all'interno della propria attività;
- la disponibilità a offrire una tariffazione dedicata per attività e servizi, al fine di elaborare pacchetti turistici relativi al territorio di riferimento.

Sono riportati di seguito gli ambiti di applicazione degli impegni e gli standard minimi richiesti:

⇨ Accoglienza e informazioni

IMPEGNO: Accogliere il turista e accompagnarlo alla scoperta del territorio, favorendo l'emersione dell'ospitalità autentica di Terramàne per tutta la durata del soggiorno. Prestare particolare attenzione ai bisogni delle persone con disabilità. Fornire informazioni sul territorio, sui luoghi di interesse, sugli eventi e sugli altri operatori aderenti alla Carta.

STANDARD MINIMO

Accoglienza: cortesia, disponibilità e informazioni di base su territorio, itinerari, attrazioni, disponibilità di prodotti tipici ed eventi.
Accessibilità: ridurre gli ostacoli alla fruibilità, prevedere percorsi e servizi adeguati, materiali per ipovedenti e ipoacusici, siti web accessibili e personale formato.
Informazioni: servizi offerti, orari, percorsi consigliati e contatti utili disponibili e facilmente fruibili.
Accessibilità alle informazioni: punti informativi facilmente accessibili e posizionati nei luoghi di maggiore fruibilità.
Materiale informativo: mappe, brochure, guide e altri materiali chiari e accurati.

⇨ Qualità dei servizi offerti

IMPEGNO: Assicurare qualità e sicurezza oltre a promuovere e utilizzare, nella propria attività, prodotti locali, a km 0 e/o appartenenti alle filiere produttive promosse dal GAL Terreverdi Teramane.

STANDARD MINIMO

Servizi di qualità: assicurare standard locali e nazionali di qualità e sicurezza per alloggio, ristorazione, guide e attività.
Valorizzazione dei prodotti locali: promuovere prodotti locali e artigianali.
Racconto del prodotto: illustrare preparazione e ingredienti dei prodotti tipici offerti o serviti.

⇨ Partecipazione alle attività formative e informative

IMPEGNO: Partecipare attivamente a corsi di formazione e informazione organizzati dal GAL Terreverdi Teramane.

STANDARD MINIMO

Disponibilità a partecipare a: corsi, workshop e sessioni formative riguardanti, tra gli altri temi, gestione dell'ospitalità, cultura locale, sviluppo sostenibile, comunicazione e marketing.

⇨ Offerta turistica congiunta

IMPEGNO: Collaborare con gli operatori del territorio per rafforzare una rete proattiva e funzionale.

STANDARD MINIMO

Collaborazioni e partnership: progettare pacchetti integrati che includano alloggio, cibo, attività culturali e altre esperienze coinvolgendo più operatori del territorio.

5 I vantaggi per chi aderisce

Per gli operatori che decidono di impegnarsi nel rispetto di quanto definito al punto 4, l'adesione alla Carta comporta i seguenti vantaggi:

VISIBILITÀ, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE

Gli aderenti saranno inclusi prioritariamente nelle attività di marketing e comunicazione promosse dal GAL Terreverdi Teramane: materiali informativi, targhe, gadget, brochure, mappe e itinerari; ufficio stampa e pubbliche relazioni; campagne pubblicitarie online e offline e newsletter; inserimento in pacchetti turistici e attività di promo-commercializzazione. Potranno inoltre partecipare a eventi promozionali, educational e fiere organizzati nel territorio nazionale e all'esterno.

SVILUPPO DI NUOVE OPPORTUNITÀ

Gli aderenti potranno stabilire connessioni con altri operatori, creare sinergie e collaborazioni per offrire pacchetti turistici integrati e tematici, differenziare e destagionalizzare la domanda e arricchire l'esperienza di visita. Sarà inoltre possibile accedere prioritariamente alle risorse e alla consulenza offerte dal GAL Terreverdi Teramane.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Gli aderenti potranno accedere prioritariamente a informazioni e programmi formativi aggiornati per conoscere le tendenze del settore e adottare pratiche innovative, con percorsi dedicati all'accoglienza, alla comunicazione, al marketing e alla cultura del territorio.

RICONOSCIMENTO DI QUALITÀ E AFFIDABILITÀ

L'adesione rappresenta un impegno ufficiale verso qualità ed eccellenza nel settore turistico-rurale, rafforzando la fiducia dei visitatori. L'appartenenza a una rete che promuove standard elevati aiuta a distinguersi, attrarre un pubblico attento alla qualità e favorire la fidelizzazione.

MIGLIORAMENTO CONTINUO E FEEDBACK

Gli aderenti potranno ricevere feedback dai visitatori e dal GAL Terreverdi Teramane attraverso valutazioni periodiche, utili a individuare punti di forza e aree di miglioramento e a perfezionare i servizi offerti. L'adesione alla Carta dei Servizi offre un'opportunità di promozione, collaborazione e miglioramento continuo, capace di favorire lo sviluppo e il successo delle attività turistiche nel territorio di "Terramàne, Colline Verdi d'Abruzzo".

6 Monitoraggio e valutazione

Il GAL Terreverdi Teramane si impegna a monitorare regolarmente il rispetto e il mantenimento degli standard minimi e a valutare la soddisfazione dei visitatori e degli aderenti alla Carta, al fine di garantire il livello qualitativo e apportare eventuali miglioramenti.

7 Revisione della Carta dei Servizi

La presente Carta verrà rivista e aggiornata periodicamente in base alle esigenze emergenti, ai feedback ricevuti dagli aderenti e all'evoluzione delle aspettative dei visitatori.