

LE LINEE DI COMUNICAZIONE E DIVULGAZIONE DELLA CARTA DELL'ACCOGLIENZA



www.veneto.eu

Comunicare il prodotto

- Incontri con gli operatori
- Newsletter
- Sito web della destinazione
- Social di destinazione
- Media Kit



Obiettivo: far conoscere in modo capillare questo strumento

Comunicare il prodotto:

Incontri con la destinazione

CON CHI:

1. Enti locali e Organizzazioni di gestione della destinazione (OGD)
2. Musei, siti archeologici, ville , borghi, castelli, centri storici, parchi e riserve naturali, parchi a tema e divertimento
3. Agenzie di viaggio
4. Strutture ricettive e locazioni turistiche
5. Guide turistiche, accompagnatori turistici, guide naturalistico - ambientali, guide alpine, accompagnatori di media montagna, maestri di sci
6. Attivita`commerciali, artigianali ed agricole
7. Pubblici esercizi, agriturismi, malghe e cantine
8. Impianti a fune, impianti sciistici, bike park e stabilimenti balneari
9. Trasporti pubblici e privati
10. Organizzatori di eventi pubblici e privati

COSA DARE:

- Carta cartacea
- Singole sezioni
- Grafiche messe a disposizione
- Team di lavoro a disposizione



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

VENETO UNA DESTINA- ZIONE...

1. PER TUTTI

Ci impegniamo ad assicurare l'accessibilità fisica e virtuale ai luoghi ed ai servizi a tutti i visitatori.

2. AFFIDABILE

Vogliamo garantire sincerità e trasparenza nella gestione dei servizi con l'obiettivo di costruire un rapporto di fiducia con l'ospite.

3. AUTENTICA

Desideriamo valorizzare l'unicità della regione, attraverso il *genius loci* e quindi l'espressione dell'identità, della tradizione dei nostri territori e dei caratteri originali della cultura del Veneto e delle sue località.

4. COMPETENTE

Ci prepariamo per individuare e mettere in atto le tecniche più efficaci per l'accoglienza, trovare soluzioni, sviluppare proposte e monitorare i risultati per assicurare sempre la massima qualità dell'offerta.

5. CONNESSA

Siamo attenti a mettere in atto gli strumenti per adeguarci al mercato globale e alle tecnologie, sia dal punto di vista delle singole strutture che delle destinazioni. Ci impegniamo a riconoscere i mutamenti della tecnologia della società e del mercato, e di interagire coerentemente con i valori del territorio.

6. BELLA

Assicuriamo negli spazi pubblici e in quelli privati, all'interno degli edifici così come all'aria aperta, attenzione e cura. Investiamo nella conservazione e tutela quali presupposti per la valorizzazione. Agiamo nella consapevolezza che un ambiente gradevole, pulito, ordinato, sereno è funzionale alla valorizzazione delle singole risorse così come del paesaggio, condizione ottimale per l'incontro tra la comunità ospitante e quella ospitata.

7. INFORMATA

Ci poniamo in modo empatico nei confronti dell'ospite, in atteggiamento di ascolto per capire non solo le sue richieste ma anche i suoi desideri. Informiamo e comunichiamo l'offerta della singola struttura all'interno del contesto della destinazione. Garantiamo una relazione affidabile, efficiente ed empatica in tutte le fasi del viaggio utilizzando di volta in volta lo strumento più appropriato.

8. SICURA

Ci preoccupiamo e operiamo affinché il soggiorno dell'ospite sia sereno e sicuro nei vari momenti del viaggio, all'interno delle strutture così come negli ambiti all'aperto. Assicuriamo la privacy, l'igiene e la presenza di adeguati servizi sanitari. Garantiamo l'ospite nella sua libertà di movimento, nel possesso ed utilizzo dei suoi beni, nella correttezza delle transazioni commerciali, nel rispetto (reciproco) dei suoi valori, della sua cultura, della sua religione, dei suoi modi di vita.

9. RISPETTOSA

Facciamo percepire al turista che c'è una destinazione fatta di strutture, organizzazione e comunità che lo accoglie, che ha scelto di accoglierlo, che si è organizzata per accoglierlo, che ha sviluppato mirate proposte di fruizione (prodotti), che è pronta a relazionarsi con lui.

10. SOSTENIBILE

Sosteniamo la destinazione, così come i singoli prodotti, quali espressione di una gestione rispettosa e sostenibile delle risorse del territorio per garantire la qualità dell'offerta nel presente e le risorse per le generazioni future. Il nostro obiettivo è di creare valore senza distruggere quello del territorio e delle sue genti.

COME NOI NON C'È NESSUNO

SI RIVOLGE A

**MUSEI
SITI ARCHEOLOGICI
VILLE
BORGHI
CASTELLI
CHIESE E BASILICHE
CENTRI STORICI
PARCHI E RISERVE NATURALI
PARCHI A TEMA E DIVERTIMENTO**

WWW.VENETO.IT



10/11

SIAMO SPECIALI PER TUTTI

Musei, collezioni, dimore, luoghi di culto e pellegrinaggio, punti paesaggistici, bellezze naturali... impossibile raggruppare in un elenco esauriente tutti i posti speciali che fanno della nostra regione un luogo meraviglioso. Ma esiste un filo rosso che ci unisce: ognuno vuole garantire, compatibilmente con le sue caratteristiche, servizi senza ostacoli, accessibilità e comprensione a persone di provenienza, cultura e religione diversa. Le strutture e il personale preparato sono pronti ad accogliere le esigenze di ogni tipo di ospite: dalle famiglie con bambini alle persone più esigenti in tema di sicurezza, confort, fruibilità. Promuoviamo questa nostra capacità di inclusione insieme alle Organizzazioni per la Gestione della Destinazione, all'insegna di un turismo sostenibile e per tutti.

- ▶ Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabilità, anziani, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà ed in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort - compatibilmente con i limiti naturalistici.
- ▶ Incentivare attività di formazione per promuovere un approccio professionale sul tema del turismo inclusivo.
- ▶ Ampliare ed evidenziare se necessario le aree fisicamente accessibili per determinate categorie.
- ▶ Creare sinergie con la destinazione e l'OGD al fine di costruire una destinazione turistica per tutti.
- ▶ Garantire accessibilità e possibilità di comprensione a persone di provenienza, cultura, religione, ecc. diversa.

COME NOI NON C'È NESSUNO

- ▶ Fornire strumenti per una accessibilità anche dal punto di vista del prezzo e dei tempi di accesso (code, ecc.) e della sicurezza dei percorsi - compatibilmente con i limiti naturalistici.

CI SENTIAMO D.O.C.

Siamo un'eccellenza del nostro territorio, qualcosa di unico, un'attrattiva per tantissime persone che vengono appositamente a visitarci. Non vogliamo perdere la nostra autenticità, la nostra connessione al luogo di appartenenza. È importante per noi restare un punto di riferimento per la nostra comunità. Organizziamo occasioni di incontro ed eventi che vogliamo siano un momento di socializzazione per chi abita sul nostro territorio e che contribuiscano a garantire il nostro essere "Denominazione di Origine Controllata".

- ▶ Prestare massima attenzione alla risorsa primaria, operare affinché la fruizione turistica non le faccia perdere la sua autenticità, la sua connessione con il territorio, la sua coerenza con la specificità della destinazione.
- ▶ Valorizzare la fruizione del POI anche da parte della comunità residente con il fine che diventino dei momenti di socializzazione e aggregazione anche per i cittadini e per garantire e comunicare autenticità dei luoghi.

ORGANIZZATI E CONNESSI

Ogni giorno dell'anno, nel rispetto dei nostri orari di apertura al pubblico, delle stagioni, di ciascuna specificità, sappiamo gestire la qualità del servizio in modo organizzato e professionale. Contiamo su personale competente, prezzi, tipologia dei servizi, lo facciamo in modo inclusivo nei confronti di tutti, in più lingue grazie alla preparazione del nostro personale, sempre attento alle diverse richieste dei nostri clienti e alla loro necessità di essere consigliati. Aggiorniamo le competenze sia tecniche che gestionali per migliorarci costantemente la presenza sul web e la tecnologia che supporta le nostre attività quotidiane, dalle prenotazioni online alla gestione dei dati personali. Ci preoccupiamo di dare un senso alla parola "sostenibilità ambientale" perché facciamo noi stessi parte del nostro patrimonio naturale, artistico e sociale. Lavoriamo in rete per valorizzare la destinazione ma anche per ottimizzare fornitori e servizi.

- ▶ Applicare e comunicare chiaramente e con coerenza servizi, orari e prezzi senza discriminazione tra i clienti.
- ▶ Garantire la fruibilità anche in termini di tempi di attesa, di qualità del servizio e del luogo, al di là della stagione turistica.
- ▶ Accettare reattività e volontà da parte del personale ad aiutare il cliente con prontezza.
- ▶ Insegnarsi (o incentivare) un costante aggiornamento delle competenze e delle professionalità, sia tecniche che gestionali e legate alle tecnologie, alle sostenibilità e al web.
- ▶ Promuovere l'assunzione e il coinvolgimento di personale qualificato che sappia fornire informazioni sulla destinazione in cui è inserito.
- ▶ Sapere gestire orari e momenti di grande afflusso.
- ▶ Stimolare l'innovazione, non solo tecnologica ma anche di prodotto/servizio/fruizione.
- ▶ Stimolare l'utilizzo di strumenti informativi e tecnologici per la gestione delle prenotazioni di visita da parte del pubblico e per la gestione dei dati dei clienti (per utilizzo interno ed esterno) anche a scopi di marketing e di "customer satisfaction".
- ▶ Favorire la creazione di network e reti tematiche e di destinazione, per la migliore capacità di attrazione e di fornitura di servizi.

WWW.VENETO.IT

UN DNA ACCOGLIENTE

Abbiamo noi nostri DNA il senso dell'accoglienza. Ci preoccupiamo che i nostri visitatori si sentano soddisfatti della visita e chiedano loro di lasciare le loro impressioni per aiutarci a migliorare sempre. Dai libri delle firme, al sito internet per curare la comunicazione con gli altri attori del territorio: teniamo informati gli emi turistici dei nostri eventi, degli appuntamenti da non mancare e nel contempo diamo visibilità alle iniziative che si svolgono intorno a noi. Non ci dimentichiamo di tenere aggiornati i nostri canali di comunicazione su tutte le attività in corso e sugli orari di apertura e chiusura, anche in caso di cambiamenti repentini. Contribuiamo a fare sistema con le risorse pubbliche del territorio e partecipiamo attivamente a costruire un forte ed efficace Destination Management System, condividendo strategie di marketing e valorizzazione. Immagiamo che grazie alle nostre strutture, ai nostri servizi e punti di forza, il "Noi stagione" sia un periodo perfetto per portare nuovo valore alla destinazione. Siamo fieri del fatto che, spesso, rappresentiamo il punto di accesso alla regione, il *genius loci*, e desideriamo essere il luogo giusto per dare una chiave di lettura a quanto si sviluppa intorno. Siamo orgogliosi di essere parte di "The Land of Venice", per questo abbiamo il marchio della nostra terra sui materiali a stampa e sugli spazi espositivi a disposizione, siano essi reali o virtuali.

- ▶ Diventare "sensori" delle aspettative dei turisti e incentivare forme di feedback al fine di adeguare l'offerta turistica della destinazione rispetto alle esigenze del visitatore e al fine di migliorare gli standard di qualità.
- ▶ Curare la comunicazione e la propria presenza online, sia in logiche di attrazione cliente che di fidelizzazione.
- ▶ Instaurare rapporti di contatti e fiducia con gli uffici di informazione turistica, comunicare gli eventi e/o rassegne organizzati ed essere informati rispetto a iniziative di destinazione.
- ▶ Inserire nel proprio sito internet le link-ky eventi della propria destinazione del DMS regionale.
- ▶ Comunicare con chiarezza e tempestività orari e condizioni di apertura/chiusura così come situazioni anomale/particolari del periodo che possano sovrapporgli.
- ▶ Far sì che l'accesso a questo tipo di strutture, che spesso sono quelli più caratterizzanti della destinazione, serva come primo luogo di diffusione di informazioni e come prima comprensione delle caratteristiche della destinazione, del *genius loci*.

WWW.VENETO.IT

FRAGILI MA FORTISSIMI

Facciamo sentire i visitatori parte della bellezza che ci contraddistingue, accogliendoli in spazi curati e ben inseriti nel contesto urbanistico - ambientale che ci circonda. La serietà e le esigenze non sono invasive, sono utili e gradite. Chiediamo rispetto per questa bellezza, a volte fragile, sempre preziosa, attenti a prevenire atti di vandalismo e sottrazioni indebiti. Per noi la bellezza è sostanza, non ci curiamo solo dell'apparenza: la nostra preoccupazione è anche quella di mantenere gli standard di sicurezza. Ci occupiamo con professionalità della manutenzione ordinaria e straordinaria, durante i periodi di attività e fuori stagione. Ad ogni ospite comunichiamo con chiarezza quali sono i comportamenti adeguati da tenere, attenti ad assicurare il controllo anche in condizioni avverse e momenti di sovraffollamento. Il nostro personale è preparato. Ci sentiamo responsabili.

COME NOI NON C'È NESSUNO

- ▶ Creare le condizioni materiali e immateriali affinché il visitatore turista si senta accolto, protagonista e parte del "bello" mantenendo gli spazi all'aperto e gli spazi interni in buono stato, avendo cura dei dettagli e rispettando il contesto urbanistico-ambientale in cui sono inseriti.
- ▶ Prevenire e attivare strumenti di controllo per evitare vandalismi, sottrazioni e furti e quindi mantenere il patrimonio culturale/naturalistico.
- ▶ Promuovere alla manutenzione, alla pulizia e alla cura delle strutture, degli elementi fisici e delle attrezzature collegate gestione pulizia, pianificazione, igiene, pulizia delle stesse e dei luoghi, anche ludove i servizi sono appaltati.
- ▶ Incentivare l'utilizzo di energia, aerodinamica gradovola, il cui posizionamento non sia invasivo.
- ▶ Incentivare empatia, cortesia e rispetto della clientela.
- ▶ Trasmettere ai visitatori in modo appropriato e consapevole le modalità di fruizione e visita sia negli ambienti interni che negli ambienti naturali.
- ▶ Fornire adeguate informazioni in ordine all'utilizzo degli spazi, alla fruizione del servizio, sia in situazioni di normalità sia in quelle eccezionali o emergenziali.
- ▶ Curare la sicurezza degli spazi garantendo qualità nei materiali e negli interventi di manutenzione.
- ▶ Guardare le opportunità comportando in ordine alla sicurezza da parte degli addetti.



13/15

COME NOI NON C'È NESSUNO

- ▶ Presentarsi come luogo di accoglienza dell'intero sistema di offerta locale.
- ▶ Partecipare attivamente al sistema della destinazione e alle progettualità promosse dalla propria OGD al fine di costruire sinergie e reti volte a promuovere la compatività e l'attrattiva dell'offerta turistica della propria destinazione.
- ▶ Attuare attività di marketing in coerenza con quella della destinazione.
- ▶ Partecipare alla definizione di adeguata politica, e contribuire ad attuarla, per evitare la congestione insieme alla destinazione nel suo complesso.

TENIAMO UN'IMPRONTA GREEN

Siamo impegnati ogni giorno di più a rispettare i luoghi che ci ospitano e che ci appartengono, lo facciamo per noi stessi e per i nostri ospiti, di oggi e di domani. Per questo scegliamo quanto il più possibile "green". Desideriamo realizzare modalità di organizzazione a basso impatto ambientale. Collaboriamo ad attivare forme di mobilità e mobilità sostenibile, con attenzione alle aree di parcheggio e alle giornate di congestione del traffico. Siamo rispettosi nei confronti degli spazi vitali della nostra comunità ospitante. Ci impegniamo per rendere più leggera la nostra impronta ambientale evitando gli sprechi, riducendo i consumi e promuovendo la raccolta differenziata.

- ▶ Prevedere/organizzare/sviluppare modalità innovative di accesso ai luoghi, sia per facilitare la visita/fruizione a tutti i soggetti, sia per ridurre la congestione in alcuni momenti della giornata, della settimana.
- ▶ Programmare modalità di gestione delle risorse compatibili con i principi di sostenibilità ambientale, dall'utilizzo dei materiali all'organizzazione delle aree interne, di sosta, ecc.
- ▶ Programmare modalità di gestione che tengano conto delle altre attività locali per evitare congestione ecc.
- ▶ Minimizzare la produzione di rifiuti, comunque utilizzare sistemi di smaltimento adeguati, ridurre consumo energetico, giti di acqua.



14/15

BENVENUTI A CASA NOSTRA

SI RIVOLGE ALLE

STRUTTURE RICETTIVE LOCAZIONI TURISTICHE

DESIDERIAMO CHE TUTTI SIANO COMODI

Una stanza smart, il bagno comodo, un salone raggiungibile senza percorsi ad ostacoli, una prima colazione senza glutine: sono varie le attenzioni che abbiamo per rendere accoglienti le nostre strutture, siano alberghi, residenze storiche, appartamenti o B&B. Il nostro desiderio è di andare incontro alle diverse esigenze dei clienti. I nostri locali sono attrezzati per dare il benvenuto a ognuno, dai genitori con bambini piccolini, agli ospiti speciali. Siamo attenti ad assicurare un accesso agevole a tutti, rispettando lo stile caratteristico di ogni luogo. La formazione del personale, l'eliminazione di barriere architettoniche, le attenzioni verso le famiglie, un pensiero agli amici a quattro zampe, sono per noi servizi da garantire. Vogliamo fare del nostro territorio, una destinazione invitante per tutti - senza esclusioni o discriminazioni - da promuovere insieme alle Organizzazioni per la Gestione della Destinazione turistica.

- Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabilità, anziani, intolleranze alimentari, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà e in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.
- Incentivare attività di formazione per promuovere un approccio professionale e sistemico sul tema del turismo inclusivo.
- Creare sinergie con la destinazione e l'OGD al fine di costruire una destinazione turistica per tutti.

I NOSTRI SPAZI SONO VETRINE

I nostri ospiti sono circondati dalla bellezza e dalla cultura del nostro territorio. Per questo le strutture sanno essere all'altezza del contesto: ci piace l'arredo curato e in armonia con il luogo, l'aria fresca e pulita degli interni, e ogni segno di attenzione che mette in luce il nostro stile. È prioritario per noi condividere la conoscenza dei luoghi con i visitatori. Mettiamo a disposizione sui tavoli, sui desk e nelle hall guide e pieghevoli, libri fotografici e di ricette tipiche, prodotti agroalimentari o per la cura del corpo, ben confezionati e di qualità, che raccontano le specialità di una terra ricca e varia, dove si possono trovare bellezze naturali, monumenti, centri storici, ma anche prodotti artigianali e industriali di grande valore. Siamo orgogliosi di essere parte di "The Land of Venice", per questo abbiamo il marchio della nostra terra negli spazi espositivi a disposizione, reali o virtuali che siano.

BENVENUTI A CASA NOSTRA

L'ACCOGLIENZA SIAMO NOI

Sappiamo che accogliere significa anche essere trasparenti. Da qui l'importanza che diamo al comunicare chiaramente servizi e prezzi della struttura, a risolvere tempestivamente problematiche che possono rendere insicura la prestazione di un servizio, a formare e aggiornare il personale, i nostri cataloghi e i siti con notizie e novità. Siamo sempre informati e sappiamo promuovere con anticipo le nostre attività e offerte, per offrire occasioni di visita sempre aggiornate e nuove a chi sta programmando un viaggio. Far parte della catena dell'accoglienza significa creare occasioni e iniziative, promozioni, alleanze, per fare in modo che ogni albergo, campeggio, B&B, appartamento per le vacanze, diventi un fattore di attrazione per sé e la zona in cui accoglie. Ognuno di noi è parte essenziale dell'attività per cui lavora e della zona in cui opera, insieme con gli altri crea la rete dell'accoglienza e la promuove insieme agli enti di sviluppo turistico. Il nostro personale è una risorsa, tanto quanto il lago o il mare cui ci affacciamo, la cima che ci sovrasta, il borgo che ci circonda. Tutti parliamo almeno un'altra lingua. Tutti facciamo parte della catena del valore.

- Comunicare chiaramente servizi e prezzi della struttura e realizzarli con affidabilità e accuratezza.
- Comunicare con tempestività e completezza l'insorgenza di problematiche che possono rendere impossibile o parziale la prestazione dei servizi previsti.
- Garantire servizi accoglienti in termini di tempi di attesa e di qualità del servizio.
- Incentivare reattività e volontà ad aiutare il cliente con prontezza, anche in

caso di difficoltà e di overbooking.

- Sviluppare competenze di qualità e incentivare la stabilità delle risorse umane al fine di aumentare la percezione di cura del servizio ma anche la soddisfazione del personale che sarà quindi più motivato all'accoglienza dell'ospite.
- Impegnarsi in un costante aggiornamento delle competenze e delle professionalità cercando di rispondere sempre di più alle esigenze del mercato.
- Promuovere l'assunzione di personale che sappia parlare inglese e la lingua straniera prevalente presso la destinazione.
- Assicurare la cura del personale di ogni reparto.
- Incentivare l'ascolto e creare empatia e rispetto con la clientela.
- Curare la comunicazione e la propria presenza online, sia in logiche di attrazione del cliente che di fidelizzazione.

NON CI SEDIAMO SUGLI ALLORI

Siamo la prima regione d'Italia in ordine di arrivi e presenze turistiche, abbiamo alcune tra le città più belle del mondo, montagne e colline patrimonio Unesco, le spiagge attrezzate più lunghe d'Europa, laghi incantevoli, terme famose dai tempi dei romani... ma non stiamo seduti sugli allori. Facciamo network per partecipare attivamente al sistema della destinazione e alle progettualità promosse dalle Organizzazioni di Gestione della Destinazione. Il nostro obiettivo è di tutti gli altri attori della catena del valore: proporre servizi competitivi, idee per nuove nicchie di mercato, essere riconosciuti come parti di una destinazione irrinunciabile, in un contesto sicuro e professionale. Abbiamo l'orgoglio di promuovere una terra che ha ospitato

Dante, Giotto, Petrarca e Galileo; che ha ispirato Shakespeare; che ha visto nascere Mantegna, Tiziano, i Tiepolo, Palladio e Goldoni, ma anche campioni olimpionici e grandi chef. Noi oggi abbiamo l'orgoglio di proporre, comunicare e pubblicizzare a pubblici diversi questa regione, attraverso vari canali, dai portali alle fiere di settore, per far fiorire nuove esperienze da un contesto così eccezionale.

- Al fine di sviluppare un'accoglienza integrata e flessibile, inserire nel proprio sito internet la link-key event della propria destinazione dal DMS regionale.
- Stimolare un aggiornamento e un'informazione continua rispetto alle nuove tendenze, nuove esigenze e nicchie di mercato al fine di proporre un'offerta e un servizio innovativo e competitivo.
- Stimolare la scelta di specifiche nicchie di mercato al fine di passare da un'offerta generalista ad un'offerta su misura e di alta qualità per il proprio cliente, anche attraverso l'adesione a network specifici.
- Informare in maniera corretta su prezzi e servizi.
- Garantire sicurezza in tutti gli aspetti della fruizione del servizio: dalla struttura fisica, alle apparecchiature agli alimenti.
- Salvaguardare la privacy e la sicurezza dei dati dei clienti.
- Partecipare attivamente al sistema della destinazione e alle progettualità promosse dalla propria OGD al fine di costruire sinergie e reti volte a promuovere la competitività e l'attrattività dell'offerta turistica della propria destinazione.
- Considerare il proprio servizio come tassello del prodotto turistico globale della destinazione.

BENVENUTI A CASA NOSTRA

- Progettare e realizzare le strategie aziendali in coerenza con la pianificazione della destinazione.
- Mettere in evidenza il brand turistico della Regione Veneto "The Land of Venice" e della propria destinazione.

TENIAMO UN'IM- PRONTA LEGGERA SULLA TERRA

Siamo imparando ogni giorno di più a rispettare i luoghi che ci ospitano e che ci appartengono, lo facciamo per noi stessi e per i nostri ospiti, di oggi e di domani. Per questo sappiamo quanto è utile pensare "green" per rendere più leggera la nostra impronta ambientale: vogliamo usare fonti di energia rinnovabile per i nostri impianti di climatizzazione, desideriamo evitare gli sprechi, ridurre i consumi, promuovere la raccolta differenziata nei nostri esercizi e forme di mobilità sostenibile, mettendo a disposizione biciclette, colonnine di ricarica per veicoli elettrici e contribuire così, fattivamente, ad attivare comportamenti sostenibili.

- Promuovere il più possibile modelli di gestione a basso impatto ambientale.
- Evitare sprechi alimentari.
- Pur limitatamente alle possibilità, svolgere azione per incentivare la mobilità sostenibile (messa a disposizione bici, parcheggi, ricariche per bici o auto elettriche, ecc.).
- Coinvolgere gli ospiti nella pratica della sostenibilità e stimolarli a comportamenti responsabili nei confronti del territorio e della comunità ospitante.



28/29

con il proprio business model d'impresa, la coerenza con l'ambiente e il *genius loci* del territorio al fine di evitare la creazione di non luoghi / strutture ricettive anonime e standardizzate.

- Instaurare rapporti di contatti e fiducia con gli uffici d'informazione turistica, comunicare gli eventi e/o rassegne organizzati ed essere informati rispetto alle iniziative di destinazione.



Comunicare il prodotto: newsletter

COSA INSERIRE:

- Si possono utilizzare le grafiche messe a disposizione
- Call to action
- Link con Carta Scaricabile

A CHI:

1. Enti locali e Organizzazioni di gestione della destinazione (OGD)
 1. Musei, siti archeologici, ville , borghi, castelli, centri storici, parchi e riserve naturali, parchi a tema e divertimento
 2. Agenzie di viaggio
 3. Strutture ricettive e locazioni turistiche
 4. Guide turistiche, accompagnatori turistici, guide naturalistico - ambientali, guide alpine, accompagnatori di media montagna, maestri di sci
 5. Attività commerciali, artigianali ed agricole
 6. Pubblici esercizi, agriturismi, malghe e cantine
 7. Impianti a fune, impianti sciistici, bike park e stabilimenti balneari
 8. Trasporti pubblici e privati
 9. Organizzatori di eventi pubblici e privati



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Comunicare i VALORI

VENETO UNA DESTINAZIONE CON VALORI

1. PER TUTTI

Ci impegniamo ad assicurare l'accessibilità fisica e virtuale ai luoghi ed ai servizi a tutti i visitatori.

[Clicca qui](#) per scoprire tutti i valori.
#inostrivalori



www.veneto.eu



VENETO UNA DESTINAZIONE CON VALORI

2. AFFIDABILE

Vogliamo garantire sincerità e trasparenza per costruire un rapporto di fiducia con l'ospite.

[Clicca qui](#) per scoprire tutti i valori.
#inostrivalori



VENETO UNA DESTINAZIONE CON VALORI

3. AUTENTICA

Desideriamo valorizzare l'unicità della regione, attraverso l'identità e la tradizione dei nostri territori.

[Clicca qui](#) per scoprire tutti i valori.
#inostrivalori



Comunicare (al)le persone:



#ACCOGLIENZASIAMONOI

AMBASSADOR
DELLA
NOSTRA TERRA

VUOI SAPERNE
DI PIÙ?

 Veneto
The Land of Venice
www.veneto.eu

The advertisement features a man and a woman in a vineyard setting, both holding wine glasses. The man is gesturing while speaking to the woman. The background shows a sunlit vineyard with rolling hills. The text is overlaid on the image in white, and the Veneto logo and website are at the bottom.

L'accoglienza siamo noi e noi possiamo fare la differenza: questo è il messaggio che vuole mandare la Carta dell'Accoglienza.

L'obiettivo: mettere al centro gli operatori, come protagonisti attivi nella costruzione della reputazione della destinazione e farli sentire parte di un sistema.

#ACCOGLIENZASIAMONOI



**AMBASSADOR
DELLA
NOSTRA TERRA**

**VUOI SAPERNE
DI PIÙ?**



#ACCOGLIENZASIAMONOI



**LI FACCIAMO
INNAMORARE**

**VUOI SAPERNE
DI PIÙ?**



#ACCOGLIENZASIAMONOI



**ABBIAMO
RADICI**

**VUOI SAPERNE
DI PIÙ?**



#ACCOGLIENZASIAMONOI



**CI STA A CUORE
LA BELLEZZA**

**VUOI SAPERNE
DI PIÙ?**



Realizzazione di un contest sui social

“E tu come fai accoglienza?”:

Potrete lanciare un contest attraverso le vostre pagine social ufficiali dove chiederete agli operatori e a tutte le persone che operano nella filiera turistica di scattare un *selfie* mentre accolgono i propri clienti, un *selfie* che mostra con un'espressione del volto lo spirito, la gioia, la passione: **“E tu come fai accoglienza?”**



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Realizzazione di un contest sui social

“E tu come fai accoglienza?”:

#della vostra destinazione

@account destinazione

#accoglienzasiamonoi

@visitveneto

#VisitVeneto

#theLandofVenice



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

Dove trovare il media kit

<https://www.regione.veneto.it/web/turismo/carta-dellaccoglienza-e-dellospitalita>

The screenshot shows the website's navigation menu with 'Home page', 'la Regione', and 'Servizi'. The breadcrumb trail is 'Turismo / Area operatori / Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità'. The left sidebar lists various categories under 'Turismo', with 'Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità' highlighted. The main content area features the title 'Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità' and a sub-section 'Dal Piano Strategico del turismo veneto alla sua attuazione'. The text describes the 'Carta fondamentale dell'accoglienza e dell'ospitalità' as a key action of the 'Piano Strategico del Turismo Veneto', developed through a participatory process involving regional tourism operators and a working group led by the 'Tavolo Tematico Accoglienza e Capitale Umano'.

10. Organizzatori di eventi pubblici e privati...

[Carta dell'accoglienza](#)

[Presentazione della carta dell'accoglienza e dell'ospitalità della Regione Veneto](#)

[Linee di comunicazione e divulgazione della carta dell'accoglienza](#)

[Media Kit \(in pdf\)](#)

[Media Kit \(in jpeg\)](#)

Data ultimo aggiornamento: 21 luglio 2020



www.veneto.eu

CHECKLIST

INCONTRI CON GLI OPERATORI

WEBINAR

NEWSLETTER

SITO WEB

SOCIAL

CONTEST



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu