



Comune di Padova

Accoglienza come Promozione

Si può senza dubbio parlare di accoglienza come valore aggiunto al turismo; come fattore determinante per lo sviluppo turistico di una destinazione.

In uno scenario come quello attuale, infatti, caratterizzato da dinamiche turistiche sempre più complesse e mutevoli, il "quadro di accoglienza" di una città o di una destinazione turistica assume un'importanza strategica sia in quanto principale strumento di promozione a disposizione degli operatori turistici e non solo, sia quale elemento determinante per la fidelizzazione dei turisti e dei visitatori.

"Stare bene" e "trovarsi bene" è quindi il valore aggiunto; il quadro dell'accoglienza comprende quindi tutta la "catena del valore" di una destinazione, ovvero quanto concorre a mettere a proprio agio il turista o il visitatore, a fargli vivere più compiutamente l'esperienza di viaggio o soggiorno, a fargli "venire voglia di tornare" , a renderlo "ambasciatore" presso amici e conoscenti dei pregi e dei valori di una località.

Una delle modalità per concorrere all'affermazione di una cultura dell'accoglienza e dell'ospitalità è la formazione rivolta ai diversi operatori attivando dei corsi attraverso una progettualità aperta che coinvolga tutti pensando all'accoglienza turistica come ad un approccio strategico e sistemico.

Promotori: Comune di Padova in collaborazione con DMO Padova e Turismo Padova Terme Euganee

Partners: Appe, Ascom e Assoalberghi, Coldiretti, Confesercenti e Assoturismo, Confindustria e Federalberghi.

Destinatari

Tre macro settori:

Target 1 : Commercianti (commesse, baristi, ristoratori, ecc.);

Target 2 : hotel, musei, b & b, agriturismi, operatori c/o monumenti, addetti al front office, URP e IAT;

Target 3 : operatori a contatto con il pubblico in strada (APS – rivendite biglietti, tassisti, benzinai, giornalai, Polizia Municipale, Polizia , Carabinieri);

Il corso

Il percorso include un momento formativo in plenaria per tutti i macro settori e due moduli con gli stessi argomenti, trattati in modo diversificato a seconda dei destinatari .

Il programma del corso sarà quindi articolato in due incontri in aula e in due Educational Tour; due uscite per ciascun macro settore.

Ciascun incontro sarà proposto in due diversi orari per far fronte alle diverse esigenze degli operatori, mentre le due uscite saranno diversificate per target e itinerari ma con unico orario.

CULTURA DELL' ACCOGLIENZA:

I modulo da 3 ore

lunedì 29 ottobre incontro in plenaria Palazzo Moroni Sala Anziani corso pomeridiano h 15.00 o corso serale h 20.00

(Target 1 Target 2 Target 3 frequenza : 3 ore)

Argomenti trattati:

- Come ci si rapporta con il turista, la cultura dell'accoglienza
- Un approccio "Problem solving"

IL SISTEMA DELL'OFFERTA DELLA DESTINAZIONE

II modulo da 9 ore diviso in due parti

Target 1 :

Frequenza : **lunedì 12 novembre Palazzo Moroni** Sala Anziani corso pomeridiano h. 15.00 o corso serale h. 20.00 (3 ore)
lunedì 26 h 15.00 e giovedì 29 novembre h 15.00 Educational Tour (3 ore ciascuno)

Target 2 :

Frequenza : **giovedì 22 novembre Palazzo Moroni** Sala Anziani corso pomeridiano h. 15.00 o corso serale h. 20.00 (3 ore)
lunedì 26 h 15.00 e giovedì 29 novembre h 15.00 Educational Tour (3 ore ciascuno)

Target 3 :

Frequenza : **giovedì 15 novembre Palazzo Moroni** Sala Anziani corso pomeridiano h. 15.00 o corso serale h. 20.00 (3 ore)
lunedì 26 h 15.00 e giovedì 29 novembre h 15.00 Educational Tour (3 ore ciascuno)

Parte A

Argomenti trattati:

- Cosa offre il "sistema Padova" al turista (PadovaCARD , I – Padova SoundTouring, biglietti famiglia , City Sightseeing, Segway, etc.)
- Dove cercare o acquisire le informazioni:
es. Il portale turistico www.turismopadova.it come navigare , Mobility Center
- Eventi principali 2013

Parte B

Educational Tour

- L'attrattiva turistica della nostra città attraverso un percorso storico artistico e monumentale

Per alcuni target, durante gli Educational Tour , verranno utilizzando gli stessi strumenti di visita del turista quali Bus City Sightseeing, Padova Card, etc.

Educational Tour

lunedì 26 h 15.00 e giovedì 29 novembre h 15.00

Target 1

Punto di incontro IAT di Vicolo Cappellato-Pedrocchi

1. Tour classico della città: Cappella degli Scrovegni, Piazze, Palazzo della Ragione, Battistero del Duomo;
2. Caffè Pedrocchi, Università Palazzo Bo, Basilica di Sant'Antonio, Orto Botanico, Prato della Valle.

Conclusione del tour presso IAT di Vicolo Cappellato-Pedrocchi

Target 2

Punto di incontro IAT di Vicolo Cappellato-Pedrocchi

1. Sotterranei del Salone, Odeo Cornaro, Chiesa di S. Francesco, Ponte S. Lorenzo, Piano Nobile del Caffè Pedrocchi
2. Tour cittadino in Segway

Conclusione del tour presso IAT di Vicolo Cappellato-Pedrocchi

Target 3

Punto di incontro IAT di Vicolo Cappellato-Pedrocchi

1. Oratorio di S. Michele, Specola, Ghetto ebraico, Torre dell'Orologio, Museo Diocesano
2. Basilica di Sant'Antonio, Oratorio di San Giorgio, Scoletta del Santo, Prato della Valle e Basilica di Santa Giustina con Citysightseeing.

Conclusione del tour presso IAT di Vicolo Cappellato-Pedrocchi

Riconoscimenti e riconoscibilità

A tutti i partecipanti ai corsi che abbiano frequentato almeno 9 delle 12 ore previste verrà rilasciato un attestato personale di partecipazione e uno per la struttura rappresentata firmato dai rappresentanti istituzionali dei soggetti promotori.

Inoltre, a tutti i partecipanti, verrà somministrato un questionario di gradimento sul corso (utilità, completezza, soddisfazione), ma anche di verifica della disponibilità a diventare o meno "punti di informazione e accoglienza diffusa" partecipando ad una Seconda fase di formazione e ai successivi aggiornamenti periodici a cadenza annuale che consentirà loro di fregiarsi di una vetrofania con la "i" di "Benvenuti a Padova" e disporre di espositori a piantana o da banco a doppio binario, con due depliant di prima accoglienza uno sui principali itinerari turistici cittadini e uno sui principali Eventi dell'anno in Città. I punti di "informazione e accoglienza diffusa" troveranno anche visibilità nei siti web della destinazione anche in relazione alla loro specifica attività commerciale.

In base all'esito della Prima Fase (ottobre-novembre 2012) e alla redemption sui corsi e sui questionari, i soggetti promotori decideranno se e in che termini dare seguito alla Seconda Fase (febbraio-marzo 2013) facendo diventare l'iniziativa un progetto di "Cultura dell'Accoglienza" da sostenere in via continuativa dal punto di vista organizzativo ed economico (aggiornamenti, produzione e distribuzione dei materiali, etc.).



Provincia di Padova

