

**Interreg - IPA CBC**

Italy - Albania - Montenegro



EUROPEAN UNION

**INNOTOURCLUST**



**UNIVERSITÀ  
DEL SALENTO**

## **CHARTER OF QUALITY TOURIST SERVICES**

**Innovative Cross Border Tourism SMEs Cluster-  
INNOTOURCLUST**

**Financed by Interreg IPA CBC Italy–Albania–  
Montenegro 2014/2020**

**(Sintesi in Italiano)**

---

## **Indice del documento**

La Carta dei Servizi .....	pag. 3
Gli obiettivi della Carta dei Servizi .....	pag 4
I Benefici associati all'adesione alla Carta dei Servizi .....	pag 6
I requisiti per l'adesione al Cluster Innotourclust .....	pag 7
Gli elementi d'innovatività del sistema d'offerta .....	pag 10

## 1. La Carta dei servizi

**La Carta dei servizi turistici** è stata creata nell'ambito del progetto INNOTOURCLUST finanziato dal programma **Interreg IPA CBC Italy–Albania–Montenegro 2014/2020**. Attraverso lo strumento della carta dei servizi il partenariato INNOTOURCLUST intende definire un innovativo cluster transfrontaliero composto da membri che rappresentino le più significative espressioni delle tradizioni e delle specificità in ambito turistico delle differenti aree territoriali coinvolte nel progetto (Puglia, Molise Albania e Montenegro).

La carta dei servizi turistici ha l'obiettivo di sostenere l'emersione e lo sviluppo di un sistema d'offerta integrato transfrontaliero che coinvolga un partenariato aziendale ampio e qualificato.

Le diverse tipologie di soggetti che, all'interno delle differenti aree geografiche individuate, potranno aderire alla carta dei servizi sono le seguenti:

1. Strutture ricettive alberghiere
2. Agriturismi
3. Tour Operators
4. Agenzie viaggi
5. Imprese del trasporto di persone
6. Associazioni turistiche, pubbliche e private
7. Ristoranti e, in senso ampio, imprese della ristorazione
8. Imprese dell'agroalimentare, cantine, frantoi
9. Imprese dell'artigianato tipico locale
10. Imprese del commercio impegnate nella vendita al pubblico di prodotti tipici.

Le diverse tipologie d'impresa sono chiamate a collaborare tra loro per creare un sistema d'offerta transfrontaliero ed innovativo che si componga di tour ed esperienze turistiche "autentiche". L'obiettivo è creare un sistema d'offerta innovativo ed integrato che sia fondato sul rispetto di standard di servizio minimi da parte dei diversi soggetti aderenti.

## 2. Gli obiettivi della Carta dei Servizi

L'idea base della Carta dei Servizi Innotourclust è sostenere e rendere possibile la creazione di un cluster innovativo fondato sull'integrazione operativa di soggetti imprenditoriali che lavorano nelle diverse aree di progetto al fine di consentire loro, attraverso un approccio integrato e strategie collaborative, di meglio poter lavorare e competere sui mercati internazionali.

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento a supporto della costruzione di partnership di progetto in quanto consente di definire i potenziali componenti del Cluster in funzione anche del rispetto di standard di qualità minimi che possano garantire un'omogeneità nella qualità erogata a beneficio della clientela target.

Il Cluster nascerà, quindi, come risultato di un processo di selezione sulla base di standard di servizio minimi e rappresenta un modello operativo per creare uno spazio di collaborazione tra il sistema della ricettività e le diverse imprese del sistema di offerta turistico. L'obiettivo è favorire collaborazioni e la creazione di nuove e innovative sinergie operative. Peraltro, tali forme di collaborazione rappresentano una straordinaria opportunità per uno scambio di esperienze, pratiche operative e manageriali tra imprese appartenenti ad aree territoriali differenti e interessate a crescere nelle competenze specifiche e nella capacità di leggere le dinamiche del mercato.

Inoltre, il Cluster che nascerà anche attraverso l'adozione della Carta dei Servizi potrà definire un sistema di offerta innovativo rispetto al panorama esistente. Tale proposta, fondata sul rispetto di standard di qualità minimi, verrà concettualizzata, organizzata, promossa e commercializzata sulla base delle esigenze del target individuate di clientela internazionale. Consentirà, pertanto, di aprire nuovi mercati anche ad imprese che fino ad oggi fanno fatica ad entrare su tali mercati.

Da ultimo, il Cluster che s'intende realizzare rappresenta uno strumento a disposizione delle imprese locali per costruire itinerari, tour e pacchetti turistici che siano fortemente capaci di promuovere le specificità dei territori coinvolti nel progetto. Rappresenta una straordinaria opportunità per costruire prodotti turistici che sappiano valorizzare le specificità delle diverse aree territoriali, soprattutto nella logica dei prodotti e servizi turistici di nicchia fortemente ancorati alle peculiarità e alle tipicità delle aree coinvolte nel progetto.

L'obiettivo ultimo della Carta dei Servizi è, quindi, duplice. Da un lato, fornire uno strumento per migliorare la qualità negli standard di servizio delle differenti imprese che operano nelle aree di progetto, dall'altro garantire un'offerta turistica integrate che favorisca la "scoperta" di eccellenze territoriali a nuovi segmenti di clientela internazionale con benefici in termini di valorizzazione delle singole destinazioni.

L'adesione da parte delle imprese alla Carta dei servizi al fine di pervenire alla costruzione di un Network Transnazionale capace costruire prodotti turistici da promuovere e commercializzare in ambito internazionale consentirà alle imprese aderenti di ottenere dei benefici tangibili. Tali benefici saranno riconducibili ad un rafforzamento delle proprie capacità e competenze organizzative e gestionali ed alla possibilità di accedere ad azioni e strumenti utili a rafforzare le proprie attività commerciali.

- Inserimento in un data base transfrontaliero di imprese turistiche. Le imprese contenute nel data base e le offerte che saranno realizzate nell'ambito del Network saranno promosse attraverso specifiche campagne di social media marketing attraverso una piattaforma B2B che consentirà alle imprese aderenti di beneficiare di momenti di interazione con potenziali acquirenti.



- 

-

## 4. I requisiti per l'adesione al Cluster Innotourclust

La carta dei servizi individua due differenti categorie di requisiti. I requisiti obbligatori e I requisiti facoltativi.

I requisiti obbligatori devono necessariamente essere posseduti dal richiedente per accedere al Network. I requisiti facoltativi rappresentano ulteriori elementi ritenuti utili per qualificare l'offerta ma non devono essere necessariamente posseduti per aderire al Cluster.

I requisiti (obbligatori e facoltativi) sono differenziati in funzione della specifica tipologia d'impresa.

Di seguito una tabella che li riassume:

REQUISITI DEL NETWORK INNOTOURCLUST		
Servizi turistici	Requisiti Minimi Obbligatori	Requisiti Opzionali
Hotel - Agriturismo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Indirizzo mail;</li><li>- Numero di telefono;</li><li>- Sito web in Inglese</li><li>- Servizio di Customer care,</li><li>- Personale al front office che parli inglese</li><li>- Informazioni circa il periodo di apertura con almeno 1 anno di anticipo</li><li>- Connessione Wi-fi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Connessione wi-fi gratuita</li><li>- Social media in Inglese</li><li>- Strumenti e politiche per il risparmio energetico e dell'acqua</li><li>- Assenza di barriere architettoniche</li><li>- Area verde dedicate ad animali domestici</li><li>- Stanze attrezzate per ospitare animali domestici</li><li>- Presenza di un veterinario su richiesta</li><li>- Menù dedicati ai bambini</li><li>- Parco giochi per famiglie</li><li>- Servizio di babysitter su richiesta</li></ul>

Tour Operator – Agenzie di viaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indirizzo mail;</li> <li>- Numero di telefono;</li> <li>- Sito web in Inglese</li> <li>- Servizio di Customer care,</li> <li>- Personale al front office che parli inglese</li> <li>- Informazioni circa il period di apertura con almeno 1 anno di anticipo</li> <li>- Connessione Wi-fi</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wi-fi gratuito</li> <li>- Social media in Inglese</li> <li>- Politiche per la sostenibilità.</li> <li>- Tour e pacchetti dedicati a diversamente abili</li> <li>- Tour o pacchetti “family friendly”</li> <li>- Tour o pacchetti “pet friendly”</li> </ul>
Servizi di Trasporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indirizzo mail;</li> <li>- Numero di telefono;</li> <li>- Sito web in Inglese</li> <li>- Servizio di Customer care,</li> <li>- Personale al front office che parli inglese</li> <li>- Informazioni circa il period di apertura con almeno 1 anno di anticipo</li> <li>- Connessione Wi-fi</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social Media in lingua inglese</li> <li>- Green policy</li> <li>- Servizi di accessibilità per diversamente abili.</li> <li>- Accessibilità per animali domestici.</li> </ul>
Associazioni turistiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indirizzo mail;</li> <li>- Numero di telefono;</li> <li>- Sito web in Inglese</li> <li>- Servizio di Customer care,</li> <li>- Personale al front office che parli inglese</li> <li>- Informazioni circa il periodo di apertura con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social media in Inglese</li> <li>- Green policy</li> <li>- Family friend policy.</li> <li>- Pet friend policy.</li> </ul>



	<p>almeno 1 anno di anticipo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connessione Wi-fi</li> </ul>	
Ristoranti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indirizzo mail;</li> <li>- Numero di telefono;</li> <li>- Sito web in Inglese</li> <li>- Servizio di Customer care,</li> <li>- Personale al front office che parli inglese</li> <li>- Informazioni circa il periodo di apertura con almeno 1 anno di anticipo</li> <li>- Connessione Wi-fi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connessione Wi-fi gratuita</li> <li>- Social media tools in Inglese</li> <li>- Strumenti e politiche per il risparmio energetico e dell'acqua</li> <li>- Assenza di barriere architettoniche</li> <li>- Menu per bambini</li> <li>- Servizio baby sitter a richiesta</li> </ul>
Imprese dell'agroalimentare, cantine, frantoi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indirizzo mail;</li> <li>- Numero di telefono;</li> <li>- Sito web in Inglese</li> <li>- Servizio di Customer care,</li> <li>- Personale al front office che parli inglese</li> <li>- Informazioni circa il periodo di apertura con almeno 1 anno di anticipo</li> <li>- Connessione Wi</li> <li>- Spazi degustazione per turisti</li> <li>- Connessione wi-fi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connessione Wi-fi gratuita</li> <li>- Social media tools in Inglese</li> <li>- Strumenti e politiche per il risparmio energetico e dell'acqua</li> <li>- Assenza di barriere architettoniche</li> <li>- Menu per babini</li> <li>- Servizio baby sitter a richiesta</li> </ul>
Compagnie locali di artigianato; Negozi di regali e di piccolo artigianato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indirizzo mail;</li> <li>- Contatto telefonico</li> <li>- Sito web in Inglese</li> <li>- Personale che parli inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connessione wi-fi gratuita</li> <li>- Social media in Inglese</li> <li>- Assenza di barrier</li> </ul>

	- Informazioni circa il periodo di aperture (con 1 anno di anticipo)	architettoniche - Green policy - Family friend policy. - Pet friend policy.
--	--	--

I requisiti opzionali presentati rispondono alla necessità di realizzare prodotti innovativi anche in funzione del lavorare su alcuni elementi di differenziazione dell'offerta che, in ambito turistico, assumono una rilevanza crescente.

Nello specifico, gli elementi su cui lavorare per differenziare l'offerta sono i seguenti:

- Politica e strumenti per la sostenibilità.
- Accessibilità e servizi specifici per le persone diversamente abili
- Politica e strumenti nella logica "Family friendly"
- Politica e strumenti nella logica "Pet friendly"

## 5. Gli elementi d'innovatività del sistema d'offerta del Cluster

Al fine di garantire la costruzione di proposte di valore che possano essere innovative e rispondere alle esigenze della potenziale clientela internazionale, sono stati individuati alcuni tematismi associati alla definizione del sistema d'offerta.

Nello specifico i tematismi sono i seguenti:

- Tour, itinerari, esperienze culturali
- Tour, itinerari, esperienze naturali
- Itinerari ed esperienze turistiche sportive e outdoor
- Itinerari ed esperienze agroalimentari
- Itinerari ed esperienze alla scoperta dell'artigianato tipico
- Itinerari ed esperienze enoturistiche.

Tali elementi su cui caratterizzare il sistema d'offerta sono stati identificati in sede di definizione del progetto. L'obiettivo è rafforzare la competitività delle imprese aderenti al Cluster e definire forme di collaborazione tra loro in grado di definire forme d'offerta che siano significative e capaci di intercettare nuovi segmenti di clientela.

