

CARTA ITALIANA DELL'OSPITALITÀ RESPONSABILE

a cura del Tavolo di lavoro "Ospitalità Italia"

1 CONSUMO CRITICO

Preferisci prodotti locali e/o tipici: alimentari, artigianali, anche quando scegli i materiali di arredo e di costruzione. Per quanto possibile, scegli **prodotti a km 0**, da filiera corta, equosolidali o biologici. Indica la loro provenienza e impegnati a ridurre gli sprechi.

2 ENERGIA

Stai attento al consumo dell'energia e dell'acqua, non sprecare le risorse naturali; dotati di accorgimenti per il **risparmio energetico e idrico** e ricorri quanto più possibile a fonti di energia rinnovabili. Sensibilizza i viaggiatori.

3 LAVORO

Rispetta i collaboratori e i fornitori, pagandoli **in modo equo e nei tempi stabiliti**. Favorisci o impegnati per la formazione continua e il sostegno alla crescita professionale tua e dei tuoi dipendenti.

4 AMBIENTE

Il rispetto dell'ambiente passa per vari gesti, l'importante è che siano ben visibili e comunicati agli ospiti. E che ci sia coerenza fra le tue scelte e ciò che proponi. Promuovi la **mobilità sostenibile**. Favorisci il riciclo, il riuso (di beni, spazi, risorse), la riduzione. Sensibilizza i viaggiatori e ragguagliali sulla situazione locale.

5 TERRITORIO

Conosci il tuo territorio. Rispettalo e sensibilizza ospiti, lavoratori e operatori che ti circondano a fare altrettanto. Promuovi le **peculiarità del territorio**.

6 RELAZIONI CON LE COMUNITÀ LOCALI

Riconosci il diritto della comunità ospitante ad essere protagonista nello **sviluppo turistico sostenibile e responsabile** del proprio territorio. È bene essere integrati, avere legami con la comunità locale. Promuovi e supporta realtà locali che offrono servizi; favorisci la collaborazione fra coloro che operano nel territorio; ciò consentirà un aumento dei benefici in loco.

7 ACCESSIBILITÀ

Elabora soluzioni di accoglienza per le persone con disabilità ed esigenze speciali, anche oltre le norme: immagina i bisogni, verifica le necessità e agisci con empatia per soddisfarle e regalare "normalità". Favorisci l'accessibilità fisica ed esperienziale, **l'integrazione e l'inclusione**. Impegnati anche nella comunicazione e nell'informazione.

8 QUALITÀ

Esplicita ciò che rende speciale la tua struttura: il servizio offerto, le scelte dei fornitori, la mobilità, gli alimenti, l'amore per l'accoglienza. Proponi servizi, anche di terzi (es. visite guidate), che abbiano a cuore la qualità piuttosto che la quantità, lo slow al fast, il **"poco ma intensamente"** al "molto ma superficialmente".

9 RELAZIONI CON L'OSPITE

Contribuisci a creare un clima cordiale, stimola il **dialogo**, ricordati che l'accoglienza è il tuo biglietto da visita. Fornisci informazioni corrette, trasparenti e aggiornate, fin dal primo contatto con i potenziali ospiti e mantieni le aspettative. Ascolta i loro feedback per metterti sempre in gioco.

10 DOPO

Mantieni un legame con i tuoi ospiti per **favorire il passaparola**, che è il miglior indice di un'ospitalità responsabile.