

CARTA ITALIANA DELL'OSPITALITÀ RESPONSABILE

a cura del Tavolo di lavoro "Ospitalità Italia"

CONSUMO CRITICO

1

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.

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.

LAVORO

3

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.

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

5

IL TERRITORIO

RELAZIONI CON LE COMUNITA' LOCALI

6

Riconosci il diritto della comunità ospitante ad essere protagonista nello sviluppo turistico sostenibile e responsabile del proprio territorio. E' 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.

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.

7

ACCESSIBILITA'

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".

8

QUALITA'

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**.

9

RELAZIONI CON L'OSPITE

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

10

DOPO