



SPECIFICHE TECNICHE

REQUISITI GENERALI

Le specifiche tecniche evidenziano i requisiti che i soggetti richiedenti devono possedere per ottenere la licenza d'uso del marchio collettivo DRQ Sicani (Modello 5) in accordo con quanto previsto dal Regolamento d'uso.

Si distinguono in requisiti essenziali di adesione, in requisiti utili per fare rete e in requisiti necessari per elevare la qualità del prodotto/servizio offerto.

REQUISITI ESSENZIALI DI ADESIONE

- Essere in regola con la normativa vigente per l'esercizio dell'attività cioè possedere autorizzazioni/licenze/pareri/nulla osta specifici per ciascun settore di appartenenza;
- Rispettare le principali norme di sostenibilità ambientale come fare (o essere organizzati per fare) la raccolta differenziata;
- Sottoscrivere e rispettare le prescrizioni della Carta Etica Sicani
- Conoscenza di almeno 1 lingua straniera o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli almeno l'inglese

REQUISITI PER FARE “RETE”

- Fornire in tempo reale informazioni agli Uffici d'Informazione ed Accoglienza Turistica ed agli operatori di coordinamento per la promozione del Distretto (gestori del portale www.visitsicani.it) in merito a eventi, feste, sagre, iniziative promozionali, etc programmate e che si svolgeranno sul territorio, per fornire un'informazione concreta ed esaustiva ai potenziali fruitori sulle possibilità di svago;
- Diventare “Informatori del Distretto” cioè conoscere e dare informazioni turistiche sull'intero territorio del Distretto Rurale di Qualità dei Sicani;
- Programmare un'offerta turistica territoriale che copra tutto l'anno, evitando, per quanto possibile, inutili sovrapposizioni di eventi in territori limitrofi;
- Proporre un Menù del Marchio collettivo, che si affianchi a quelli normalmente proposti, utilizzando i prodotti tipici locali ed a km “zero”, documentando la provenienza dei prodotti e dando la precedenza ai prodotti aderenti al Circuito del Marchio



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- Esporre una di vetrina di prodotti tipici locali (alimentari o non);
- Informare gli ospiti sugli appuntamenti del Distretto attraverso la presenza di una bacheca dedicata e/o un collegamento permanente sul sito www.visitsicani.it o siti analoghi.

REQUISITI PER ELEVARE LA QUALITÀ DEI PRODOTTI/SERVIZI

- Mettere in atto la formula di “Benvenuto” (omaggio, quartino, dolcetto, formula di cortesia al turista, etc);
- Somministrare il sondaggio di soddisfazione (cartacea e/o via Internet);
- Dare un tocco di tipicità alle sedi in cui si svolgono le attività di cui al Regolamento d’uso del marchio collettivo, mediante l’uso di arredi, quadri di artisti locali, immagini del territorio, ceramiche artistiche di artigianato locale, etc che testimoniano cultura, tradizioni e paesaggio del Distretto;
- Collaborare con gli “Animatori del Distretto” nella programmazione di tutte le attività;
- Dare visibilità ed Informazioni del Marchio nei menù, nella carta intestata, nel sito, nella cartellonistica, etc.
- Disporre di un sito internet e/o di una pagina web costantemente aggiornata sui servizi offerti dalla struttura ricettiva e sugli eventi del distretto.
- Proporre la possibilità di sviluppare il turismo di relazione attraverso l’esperienza della *ristorazione diffusa* mediante l’organizzazione di pranzi e/o cene in famiglie del luogo, con prodotti tipici locali e di stagione, per dare valore aggiunto all’offerta turistica territoriale e consentire al turista di entrare appieno nello stile di vita di una famiglia sicana.

Il possesso dei requisiti essenziali è condizione necessaria per l’adesione al marchio, per tutte le categorie di soggetti richiedenti.



REQUISITI SPECIFICI

SEZIONE A – STRUTTURE RICETTIVE (Alberghi, B&B, Affittacamere, Agriturismi, Turismo rurale/Country house, Resort, Albergo diffuso, Case vacanze, altro)

Le strutture ricettive offrono al cliente la possibilità di venire a contatto con le tradizioni, le usanze e le abitudini locali e se unite al rispetto dei requisiti di seguito riportati garantiscono un soggiorno ricco di iniziative, caratteristico e piacevole.

Oltre ai REQUISITI GENERALI le strutture ricettive, devono possedere i seguenti REQUISITI SPECIFICI:

ARRIVO DEL CLIENTE

- Segnaletica: allestire una segnaletica stradale in conformità con la normativa vigente e con le direttive impartite dal CT, che guidi il cliente verso la struttura ricettiva prescelta; la segnaletica deve partire dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale);
- Ogni cartello deve essere facilmente riconoscibile e riportare almeno le seguenti informazioni:
 - simbolo del marchio DRQ Sicani;
 - nome della struttura ricettiva;
 - numero di telefono;
 - distanza;
 - simboli dei servizi offerti.
- L'insegna riportante il marchio collettivo DRQ Sicani deve essere collocata all'ingresso o in un luogo ben visibile coerentemente con il Manuale d'uso del marchio.

ACCETTAZIONE

- Mettere a disposizione del cliente una brochure/scheda informativa sulla struttura ricettiva – redatta come minimo in due lingue – che riporti una presentazione generale della struttura e, più precisamente, almeno le seguenti informazioni:
 - indicazione del numero e della tipologia delle stanze;
 - breve storia della struttura e di eventuali certificazioni (Emas, Ecolabel, etc)
 - strutture e servizi presenti (sala colazione, sala TV, modalità di pagamento)



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- indicazione delle fasce orarie in cui si garantisce la presenza del personale;
- numeri di telefono e di fax di riferimento per permettere al cliente di contattare l'operatore in qualsiasi momento.
- Il gestore della struttura ricettiva deve accogliere il cliente attraverso l'offerta di un'apposita “Formula di Benvenuto” che può prevedere per esempio:
 - la consegna di un piccolo “omaggio” (es. prodotto tipico della zona; guida turistica);
 - l'offerta di una bevanda (bicchiere di vino, cocktail, bevande in generale);
 - piccolo assaggio di dolcetti tradizionali.
- Provvedere a raccogliere in una bacheca o in uno spazio apposito ben visibile tutte le Schede Informative, i depliant, le brochure e le informazioni inerenti spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite organizzate, corsi organizzati sul territorio del Distretto;
- Mettere a disposizione del cliente il materiale informativo prodotto nel circuito del Distretto;
- Il gestore deve possedere fax e/o telefono e/o Computer con collegamento Internet al fine di:
 - comunicare all'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica la propria disponibilità di stanze libere;
 - ricevere e confermare le prenotazioni del cliente.
- Il Marchio deve essere presente su biglietti da visita, ricevute;
- Predisposizione di un Archivio Clienti.
- Deve essere predisposto un proprio sito Web o, qualora la struttura sia inserita in un'Associazione/circuito/percorso, deve essere garantito un apposito spazio, in cui si riportino almeno le seguenti informazioni – in due lingue:
 - nome della struttura, località e indicazioni per poterla raggiungere facilmente (indicare percorso dalle più vicine stazioni ferroviarie, dall'aeroporto, dall'uscita autostradale più vicina). Deve essere fornita tramite immagine o descrizione dettagliata la posizione della struttura con l'indicazione della distanza dal centro abitato più vicino;
 - simbolo e breve informazione del territorio del Distretto;
 - numeri di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica;
 - numeri di emergenza;
 - servizi offerti per il soggiorno (immagini delle camere da letto, della sala colazione; indicazioni di strutture e servizi specifici);
 - periodo di apertura e tabella aggiornata delle tariffe applicate (indicare min. – max.);



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- possibilità di effettuare prenotazione on – line.
- Deve essere predisposto un collegamento on – line con l’Ufficio Locale per l’Informazione e l’Accoglienza Turistica al fine di indicare sempre la propria disponibilità di stanze libere.

SOGGIORNO

- All’interno della sala per la colazione deve essere fornita una scheda informativa per i singoli prodotti tradizionali utilizzati dall’Affittacamere che riporti almeno i seguenti punti:
 - provenienza;
 - tipologia (DOP, IGP, STG, DOC, IGT, Biologico, prodotti tradizionali, prodotti dotati di marchio collettivo o di impresa) con una breve descrizione del significato e del concetto del prodotto di qualità a marchio;
 - principali caratteristiche nutrizionali e salutistiche;
 - indicare dove è possibile acquistare il prodotto.
- Qualora nella struttura ricettiva sia fornita la colazione, deve essere data al cliente la possibilità di scegliere quella preparata con prodotti locali;
- Adottare tutti gli accorgimenti possibili al fine di rispettare e tutelare l’ambiente. In particolare:
 - effettuare la raccolta differenziata, disponendo e identificando gli appositi contenitori;
 - utilizzare carta riciclata nonché detersivi e detergenti biodegradabili e non inquinanti;
 - sensibilizzare il cliente, tramite delle schede informative da apporre all’interno delle stanze e/o in punti strategici, sulla necessità di impattare il meno possibile sull’ambiente (es. cambiare gli asciugamani solo quando realmente necessario; non sprecare l’acqua; differenziare la raccolta dei rifiuti).

PERSONALE

Almeno uno dei soggetti della struttura ricettiva deve:

- conoscere perlomeno una lingua straniera (preferibilmente l’inglese) o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli almeno l’inglese fino a quando non si disporrà di personale interno appositamente formato;
- essere preparato ed informato sulle attività e servizi propri della struttura;
- essere informato sulle attività e servizi presenti nel circuito del marchio collettivo DRQ Sicani per facilitare la fruizione turistica del territorio. In particolare l’operatore deve fornire indicazioni sul territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche e sulle attività più rilevanti.



- accogliere il cliente in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;
- presentarsi sempre, compatibilmente con le esigenze delle attività svolte, ordinato, curato e, qualora si debbano indossare delle divise, fare in modo che queste siano sempre ordinate e pulite.

RAPPORTI CON IL CLIENTE

L'operatore turistico deve:

- essere disponibile ad individuare punti di incontro con il cliente al fine di condurlo alla propria struttura;
- mostrare al cliente, al momento dell'arrivo, i locali messi a sua disposizione;
- inviare, a campione, ai clienti che hanno già soggiornato nella propria struttura, proposte di soggiorno, lettere di auguri per le principali feste (in conformità con le norme previste per il rispetto della privacy).

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Lo spazio esterno delle strutture ricettive, se presente, deve essere sempre ordinato, pulito ed accogliente; questo comporta una particolare ed attenta cura per le aree verdi, per quelle destinate alla sosta del cliente, una collocazione precisa e facilmente individuabile dei cestini per i rifiuti, una sistemazione di oggetti e complementi di arredo effettuata in armonia con il territorio.

I locali interni (camere, sala per la colazione, sala TV) delle strutture ricettive devono essere sempre ben ordinati, puliti ed accoglienti.

Più precisamente si dovrà porre attenzione ad aspetti quali: collocazione dei cestini dei rifiuti; volume di radio, Tv; cura dell'arredamento (per es. cestini di fiori secchi, deodoranti per l'ambiente, quadri, foto, immagini appese alle pareti); riposo del turista (garantire soprattutto in certe fasce di orario, il silenzio e la tranquillità), etc.

LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE E ARREDI

L'operatore deve effettuare all'interno e all'esterno della propria struttura eventuali lavori di ristrutturazione e/o ammodernamento al fine di renderla non solo più accogliente e funzionale ma soprattutto più “rispettosa” dell'ambiente e più adeguata alla cultura e alle tradizioni architettoniche del territorio del DRQ Sicani. L'immagine che il cliente deve avere è quella di una struttura che si inserisca armoniosamente nel territorio con le proprie caratteristiche e particolarità.



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- I locali delle strutture ricettive devono essere identificati mediante una targhetta in ceramica, metallo, terra cotta o dipinto su porta o parete. L'operatore può scegliere se attribuire un numero o un nome.
- Le camere da letto devono:
 - essere dotate di attrezzature e complementi di arredo funzionali ed evocative della cultura locale;
 - avere biancheria con colori naturali che richiamino la campagna (copriletto, lenzuola, asciugamani – dare la preferenza a materiali naturali).
- La sala per la colazione deve:
 - essere dotata di attrezzature e complementi di arredo funzionali ed evocative della cultura locale;
 - avere biancheria non in plastica (tovaglie, tovaglioli).



SEZIONE B – RISTORAZIONE (Ristorante, Pizzeria, Taverna, Trattorie, Osteria, Tavola calda, Agriturismo, Turismo rurale/Country house, ristorante diffuso, etc)

Le strutture per la ristorazione offrono al turista/ospite la possibilità di venire a contatto con le tradizioni gastronomiche ed i prodotti tipici dell'Area del Distretto che unite al rispetto dei requisiti di seguito riportati garantiscono un servizio unico e ricco di emozioni.

Oltre ai REQUISITI GENERALI le strutture ricettive, devono possedere i seguenti REQUISITI SPECIFICI:

Arrivo del cliente

- Segnaletica: è necessario allestire una segnaletica stradale in conformità con la normativa vigente e con le direttive impartite dal CT e che guidi il cliente verso la struttura per la ristorazione prescelta; la segnaletica dovrebbe partire dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale);
- Ogni cartello dovrebbe essere facilmente riconoscibile e riportare almeno le seguenti informazioni:
 - simbolo del marchio collettivo DRQ Sicani;
 - nome della struttura ricettiva;
 - numero di telefono;
 - distanza;
 - simboli dei servizi offerti.
- L'insegna riportante il marchio collettivo DRQ Sicani deve essere collocata all'ingresso o in un luogo ben visibile coerentemente con il Manuale d'uso del marchio collettivo.

Accettazione

- Mettere a disposizione del cliente una brochure/scheda informativa sulla struttura ricettiva – redatta come minimo in due lingue – che riporti una presentazione generale della struttura e, più precisamente, almeno le seguenti informazioni:
 - una breve introduzione sulla storia della struttura, del gestore e dei eventuali altri servizi offerti;
 - ambienti e servizi presenti (sala da pranzo, servizi, sala TV, modalità di pagamento);
 - orari di apertura e giorno (eventuale) di chiusura;



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- numeri di telefono e di fax di riferimento per permettere al cliente di contattare l'operatore in qualsiasi momento;
- l'area parcheggio (privata e/o pubblica) più vicina;
- Il gestore della struttura per la ristorazione ricettiva deve accogliere il cliente attraverso l'offerta di un'apposita “Formula di Benvenuto” che può prevedere per esempio:
 - l'offerta di una bevanda (aperitivo, bicchiere di vino, cocktail, bevande in generale);
 - la consegna di un piccolo “omaggio” (es. prodotto tipico della zona; guida turistica);
 - piccolo assaggio di dolcetti tradizionali.
- Provvedere a raccogliere in una bacheca o in uno spazio apposito ben visibile tutte le Schede Informative, i depliant, le brochure e le informazioni inerenti spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite organizzate, corsi organizzati sul territorio del Distretto;
- Fornire una scheda informativa per i singoli prodotti tradizionali utilizzati che riporti almeno i seguenti punti:
 - provenienza;
 - tipologia (DOP, IGP, STG, DOC, IGT, Biologico, prodotti tradizionali, prodotti dotati di marchio collettivo o di impresa) con una breve descrizione del significato e del concetto del prodotto di qualità a marchio;
 - principali caratteristiche nutrizionali e salutistiche;
 - indicare dove è possibile acquistare il prodotto.
- Nel Menù, presentare le portate proposte almeno in doppia lingua (italiano, inglese) indicando i prodotti utilizzati, fornitori e possibilità di acquisto;
- Proporre “il menù del Distretto”, un menù di prodotti e ricette tipiche dove vengano indicati brevemente ingredienti, informazioni o aneddoti di almeno una ricetta tipica;
- Mettere a disposizione del cliente il materiale informativo prodotto nel circuito del Distretto;
- Il gestore deve possedere fax e/o telefono e/o Computer con collegamento Internet al fine di comunicare all'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica il menù del giorno, iniziative particolari, i posti disponibili, ricevere e confermare le prenotazioni del cliente;
- Inserire il marchio collettivo su biglietti da visita, dépliant e ricevute;
- Predisporre un Archivio Clienti con raccolta di e-mail, giudizi e suggerimenti;



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- Predisporre un proprio sito Web o, qualora la struttura sia inserita in un'Associazione/cicuito/percorso, deve essere garantito un apposito spazio, in cui si riportino almeno le seguenti informazioni – in due lingue:
 - nome della struttura, località e indicazioni per poterla raggiungere facilmente (indicare percorso dalle più vicine stazioni ferroviarie, dall'aeroporto, dall'uscita autostradale più vicina); posizione della struttura, tramite immagine o descrizione dettagliata, con l'indicazione della distanza dal centro abitato più vicino;
 - simbolo e breve informazione del territorio del Distretto;
 - numeri di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica;
 - numeri di emergenza;
 - servizi offerti per il soggiorno (immagini delle camere da letto, della sala colazione; indicazioni di strutture e servizi specifici);
 - periodo ed orari di apertura;
 - l'area parcheggio (privata e/o pubblica) più vicina;
 - possibilità di effettuare prenotazione on – line;
- Deve essere predisposto un collegamento on – line con l'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica al fine di indicare sempre la propria disponibilità di tavoli liberi.
- Adottare tutti gli accorgimenti possibili al fine di rispettare e tutelare l'ambiente; in particolare:
 - effettuare (o predisporre) la raccolta differenziata, disponendo e identificando gli appositi contenitori;
 - utilizzare carta riciclata nonché detersivi e detergenti biodegradabili e non inquinanti;
 - sensibilizzare il cliente, tramite delle schede informative sulla necessità di impattare il meno possibile sull'ambiente (es. non sprecare l'acqua; differenziare la raccolta dei rifiuti).

Personale

Almeno uno dei soggetti della struttura ricettiva deve:

- Conoscere perlomeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese) o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli almeno l'inglese fino a quando non si disporrà di personale interno appositamente formato;
- essere preparato ed informato sulle attività e servizi propri della struttura;
- essere informato sulle attività e servizi presenti nel circuito del Distretto per facilitare la fruizione turistica del territorio; in particolare l'operatore deve fornire indicazioni sul



territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche e sulle attività più rilevanti;

- accogliere il cliente in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;
- presentarsi sempre, compatibilmente con le esigenze delle attività svolte, ordinato, curato e, qualora si debbano indossare delle divise, fare in modo che queste siano sempre ordinate e pulite.

Presentazione della Struttura

- Lo spazio esterno della struttura, se presente, deve essere sempre ordinato, pulito ed accogliente; questo comporta una particolare ed attenta cura per le aree verdi, per quelle destinate alla sosta del cliente, una collocazione precisa e facilmente individuabile dei cestini per i rifiuti, una sistemazione di oggetti e complementi di arredo effettuata in armonia con il territorio.
- I locali interni (sala da pranzo, cucine, servizi igienici) delle strutture deputate alla ristorazione devono essere sempre ben ordinati, puliti ed accoglienti; più precisamente si dovrà porre attenzione ad aspetti quali: collocazione dei cestini dei rifiuti; volume di radio, Tv; cura dell'arredamento (per es. cestini di fiori secchi, deodoranti per l'ambiente, quadri o stampe di artisti locali, foto ed immagini del territorio alle pareti);

L'immagine che il cliente deve avere è quella di una struttura che si inserisca armoniosamente nel territorio con le proprie caratteristiche e particolarità.

- I locali delle strutture ricettive devono essere identificati mediante una targhetta in ceramica, metallo, terra cotta o dipinto su porta o parete. L'operatore può scegliere se attribuire un numero o un nome.
- La sala da pranzo deve:
 - essere dotata di attrezzature e complementi di arredo funzionali e che richiamino la cultura locale;
 - avere biancheria non in plastica (tovaglie, tovaglioli).

Lavori di ristrutturazione e arredi

- Effettuare all'interno e all'esterno della propria struttura eventuali lavori di ristrutturazione e/o ammodernamento al fine di renderla non solo più accogliente e funzionale ma soprattutto più “rispettosa” dell'ambiente e più adeguata alla cultura e alle tradizioni



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



architettoniche del territorio del marchio collettivo DRQ Sicani. L'immagine che il cliente deve avere è quella di una struttura che si inserisca armoniosamente nel territorio.

- I locali delle strutture addette alla ristorazione devono essere identificati mediante una targhetta in ceramica, metallo, terra cotta o dipinto su porta o parete.
- Le sale addette al consumo di alimenti devono essere dotate di attrezzature e complementi di arredo funzionali e che richiamino la cultura locale. Il tovagliato non deve essere in plastica (tovaglie, tovaglioli).
- **I rapporti con il Cliente**

L'operatore turistico deve:

- essere disponibile ad individuare punti di incontro con il cliente al fine di condurlo alla propria struttura;
- mostrare al cliente, al momento dell'arrivo, i locali della struttura;
- far scegliere al cliente il tavolo fra quelli disponibili, per consumare il pasto;
- inviare ai clienti che hanno già soggiornato nella propria struttura, proposte di soggiorno, lettere di auguri per le principali feste (in conformità con le norme previste per il rispetto della privacy).



SEZIONE C – ARTIGIANATO TIPICO LOCALE (Botteghe della ceramica, Botteghe di lavorazione del ferro, Botteghe di lavorazione del legno, Botteghe di lavorazione del vetro; Laboratori di ricami e filati, Laboratori di tessitura di tappeti e di macramè)

I Laboratori degli artigiani devono offrire al turista/cliente la possibilità di venire a contatto con le tradizioni artigianali tipiche dell'Area del Distretto che unite al rispetto dei requisiti di seguito riportati garantiscono un servizio unico e strettamente legato alle tradizioni artigianali del territorio sicano.

Oltre ai REQUISITI GENERALI i laboratori degli artigiani, devono possedere i seguenti REQUISITI SPECIFICI:

Arrivo del cliente

- Segnaletica: è necessario allestire una segnaletica stradale in conformità con la normativa vigente e con le direttive impartite dal CT e che guidi il cliente verso il laboratorio per la ristorazione prescelta; la segnaletica dovrebbe partire dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale);
- Ogni cartello dovrebbe essere facilmente riconoscibile e riportare almeno le seguenti informazioni:
 - simbolo del marchio collettivo DRQ Sicani;
 - nome del laboratorio;
 - numero di telefono;
 - distanza;
 - simboli dei servizi offerti.
- L'insegna riportante il marchio collettivo DRQ *Sicani* deve essere collocata all'ingresso o in un luogo ben visibile coerentemente con il Manuale d'uso del marchio.

Accettazione

- L'artigiano deve mettere a disposizione del cliente una brochure/scheda informativa sul laboratorio – redatta almeno in due lingue – che riporti una presentazione generale e, più precisamente, almeno le seguenti informazioni:
 - una breve introduzione sulla storia del laboratorio e dei eventuali altri servizi offerti (come corsi occasionali, bottega scuola, mostre, ecc.);
 - i prodotti del laboratorio con le caratteristiche peculiari locali;



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- orari di apertura e giorno (eventuale) di chiusura;
- numeri di telefono e di fax di riferimento per permettere al cliente di contattare l'operatore in qualsiasi momento;
- l'area parcheggio (privata e/o pubblica) più vicina;
- L'artigiano deve accogliere il cliente attraverso l'offerta di un'apposita "Formula di Benvenuto" che può prevedere per esempio:
 - l'offerta di una bevanda (aperitivo, bicchiere di vino, cocktail, bevande in generale);
 - la consegna di un piccolo "omaggio" (es. prodotto artigianale; guida turistica);
 - piccolo assaggio di dolcetti tradizionali.
- Provvedere a raccogliere in una bacheca o in uno spazio apposito ben visibile tutte le Schede Informative, i depliant, le brochure e le informazioni inerenti le attività in programma sul territorio come spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite organizzate, corsi organizzati sul territorio del Distretto;
- Fornire una scheda informativa almeno in doppia lingua (italiano, inglese) con le indicazioni dei prodotti da acquistare e dei relativi pezzi;
- Mettere a disposizione del cliente il materiale informativo prodotto nel circuito del Distretto;
- L'artigiano deve possedere fax e/o telefono e/o Computer con collegamento Internet al fine di comunicare tempestivamente all'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica gli orari ed i giorni d'apertura e le iniziative particolari;
- Inserire il Marchio sui biglietti da visita, i dépliant e le ricevute contabili;
- Predisporre un Archivio Clienti con raccolta di e-mail, giudizi e suggerimenti;
- Predisporre un proprio sito Web o, qualora il laboratorio sia inserito in un'Associazione/circuito/percorso, deve essere garantito un apposito spazio, in cui si riportino almeno le seguenti informazioni in due lingue:
 - nome del laboratorio, località e indicazioni per poterlo raggiungere facilmente (indicare il percorso dalle più vicine stazioni ferroviarie, dall'aeroporto, dall'uscita autostradale più vicina);
 - posizione del laboratorio, tramite immagine o descrizione dettagliata, con l'indicazione della distanza dal centro abitato più vicino;
 - simbolo e breve informazione del territorio del Distretto;
 - numeri di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica;
 - numeri di emergenza;



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- pezzi di artigianato prodotto (con immagini) e servizi offerti;
- periodo ed orari di apertura;
- l'area parcheggio (privata e/o pubblica) più vicina;
- possibilità di effettuare prenotazione della visita on – line;
- Adottare tutti gli accorgimenti possibili al fine di rispettare e tutelare l'ambiente; in particolare:
 - effettuare (o predisporre) la raccolta differenziata, disponendo e identificando gli appositi contenitori;
 - utilizzare carta riciclata nonché detersivi e detergenti biodegradabili e non inquinanti;
 - quando possibile sensibilizzare il cliente, tramite delle schede informative sulla necessità di impattare il meno possibile sull'ambiente (es. non sprecare l'acqua; differenziare la raccolta dei rifiuti).

Personale

L'artigiano, o in alternativa il/i collaboratore/i deve/devono:

- Conoscere perlomeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese) o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli/parlino almeno l'inglese;
- essere informato sulle attività e servizi presenti nel circuito del Distretto per facilitare la fruizione turistica del territorio; in particolare l'operatore deve fornire indicazioni sul territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche e sulle attività più rilevanti;
- accogliere il cliente in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;
- presentarsi sempre, compatibilmente con le esigenze delle attività del laboratorio, ordinato e curato.

Presentazione della Struttura

- Lo spazio esterno della struttura, se presente, deve essere sempre ordinato, pulito ed accogliente; questo comporta una particolare ed attenta cura delle aree verdi, di quelle destinate alla sosta del cliente, una collocazione precisa e facilmente individuabile dei cestini dei rifiuti, una sistemazione di oggetti e complementi di arredo effettuata in armonia con il territorio.



- Il laboratorio e l'area destinata alla vendita devono essere sempre ben ordinati, puliti ed accoglienti; più precisamente si dovrà porre attenzione ad aspetti quali: collocazione dei cestini dei rifiuti; volume di radio, Tv; cura dell'arredamento (per es. cestini di fiori secchi, deodoranti per l'ambiente, quadri o stampe di artisti locali, foto ed immagini del territorio alle pareti);

L'immagine che il cliente deve avere è quella di un laboratorio che si inserisca armoniosamente nel territorio con le proprie caratteristiche e particolarità:

- I locali del laboratorio devono essere identificati mediante una targhetta in ceramica, metallo, terra cotta o dipinto su porta o parete. L'operatore può scegliere se attribuire un numero o un nome.
- Nella sala destinata alla vendita (o comunque destinata al pubblico) questa deve essere dotata di attrezzature e complementi di arredo funzionali, in stile rustico e comunque che richiamino la cultura locale (legno, cotto, paglia, ferro, ceramica, devono essere i materiali predominanti).

I rapporti con il Cliente

L'artigiano o in alternativa il/i collaboratore/i deve/devono:

- essere disponibile ad individuare punti di incontro con il cliente al fine di condurlo alla propria struttura;
- mostrare al cliente, al momento dell'arrivo, i locali della struttura;
- dare tutte le informazioni utili per far conoscere ed apprezzare l'artigianato prodotto, la storia, i materiali utilizzati, aneddoti, ecc.
- inviare per mail ai clienti che hanno visitato il laboratorio offerte, inviti, lettere di auguri per le principali feste (in conformità con le norme previste per il rispetto della privacy).



SEZIONE D – INFO POINT DRQ SICANI (Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, Pro loco, Associazioni, microimprese, etc)

REQUISITI SPECIFICI

Di seguito si riportano i requisiti che gli Uffici Locali per l’Informazione e l’Accoglienza Turistica devono possedere per poter ottenere la Licenza d’uso del marchio collettivo DRQ *Sicani*.

Si precisa che nell’ottica del fare rete e di facilitare la fruizione del territorio a tutti i nostri ospiti, il GAL, intende far diventare tutti gli attori del territorio che a vario titolo si interfacciano con i turisti dei supporti agli Info-Point del marchio collettivo DRQ Sicani. Infatti, accanto ai tradizionali uffici IAT, Pro Loco, Associazioni e Imprese di servizi turistici, anche attività come rivenditori di tabacchi, botteghe varie, ristoranti, saranno investiti di funzioni di supporto agli Info-Point, con loghi identificativi del servizio e saranno muniti di materiale illustrativo apposito, posto che le strutture addette alla messa a sistema dell’offerta turistica territoriale rimangono gli Info-Point del marchio collettivo DRQ *Sicani*.

Questi ultimi devono essere attrezzati al fine di garantire una corretta e aggiornata informazione del territorio.

Gli Info-Point devono:

- fornire tempestivamente tutte le informazioni utili su “dove andare, cosa fare, dove mangiare e dormire” in italiano e in lingua straniera;
- inserire in tempi brevi appuntamenti, feste, sagre, offerte, eventi, iniziative varie nel portale www.visitsicani.it;
- presentare l’offerta ricettiva territoriale;
- prenotare l’alloggio scelto dal cliente;
- prenotare il ristorante scelto dal cliente secondo le sue esigenze;
- presentare tutte le attività svolte all’interno del circuito del marchio collettivo DRQ Sicani;
- prenotare visite guidate;
- prenotare partecipazione a spettacoli e/o eventi;
- cooperare con gli altri Info-Point presenti sui territori limitrofi e a livello regionale.

Oltre ai REQUISITI GENERALI le strutture ricettive, devono possedere i seguenti REQUISITI SPECIFICI:



Esterno Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica

- Segnaletica: allestire una segnaletica stradale in conformità con la normativa vigente e con le direttive impartite dal CT, che guidi il cliente verso la struttura ricettiva prescelta; la segnaletica deve partire dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale);
- Ogni cartello deve essere facilmente riconoscibile e riportare almeno le seguenti informazioni:
 - simbolo del marchio collettivo DRQ Sicani;
 - nome della struttura ricettiva;
 - numero di telefono;
 - distanza;
 - simboli dei servizi offerti.
- L'insegna riportante il marchio collettivo DRQ Sicani deve essere collocata all'ingresso o in un luogo ben visibile coerentemente con il Manuale d'uso del marchio.

Interno Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica

- Deve essere identificato un apposito spazio dedicato interamente al circuito del marchio collettivo DRQ Sicani anche mediante (adesivi, poster, etc);
- Provvedere a raccogliere, nello spazio apposito, tutte le Schede Informative, i depliant, le brochure e le informazioni inerenti le strutture ricettive (Agriturismi, Bed & Breakfast, Alberghi, Country House, Ristoranti), spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite e corsi organizzati;
- Mettere a disposizione del cliente il materiale informativo prodotto all'interno del circuito del marchio collettivo DRQ Sicani;
- Disponibilità delle attrezzature informatiche atte a svolgere il servizio (telefono; segreteria telefonica con la possibilità di registrare messaggi nei periodi di chiusura; fax; computer con collegamento internet; indirizzo di posta elettronica; stampante; fotocopiatrice; TV con videoregistratore)
- Gli orari di apertura devono essere ben visibili e organizzati in modo tale da garantire la piena disponibilità nei confronti del cliente (orari differenziati tra periodo estivo ed invernale; giorni feriali e festivi)
- Vetrina dei prodotti tipici del territorio.



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- I locali devono essere uniformati e adeguati (strutture e arredo) secondo le direttive impartite dal CT;
- Deve essere predisposto un proprio sito Web in cui si riportino almeno le seguenti informazioni (in due lingue):
 - località dell'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica e indicazioni per poterlo raggiungere facilmente (indicare percorso dalle più vicine stazioni ferroviarie, dall'uscita autostradale più vicina);
 - simbolo e breve informazione marchio collettivo DRQ *Sicani*;
 - numeri di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica;
 - servizi offerti;
- Collegamento (tramite fax e/o Internet) con tutte le strutture turistico, ricettive e di interesse socio culturale al fine di prenotare Agriturismi, Country House, Bed & Breakfast, Alberghi, Ristoranti, spettacoli e varie (affitto di macchine, biciclette, maneggi, corsi, visite organizzate) in base alle richieste del cliente;
- Tenere i contatti necessari con Organizzazioni, Associazioni, Consorzi ed Enti responsabili dell'organizzazione delle attività del circuito del marchio collettivo DRQ Sicani, al fine di dare adeguata pubblicità su tutte le manifestazioni, attività, visite, corsi ed eventi organizzati nell'ambito del territorio di riferimento del marchio collettivo DRQ Sicani.

Personale

Almeno uno dei soggetti assegnati al personale dell'Ufficio per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica deve:

- aver partecipato ad un corso per la qualificazione professionale nel settore turistico oppure formarsi con appositi corsi effettuati dal soggetto gestore del Distretto;
- conoscere almeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese); Questo implica, nel caso di mancanza di personale preparato, la partecipazione a corsi di formazione specifici. Sarà lasciata libera scelta sulla tipologia e sul numero dei corsi da frequentare;
- essere preparato ed informato sulle attività e servizi presenti nel circuito del marchio collettivo DRQ *Sicani*.
- accogliere il cliente in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;
- presentarsi sempre ordinato, curato e fare in modo che queste siano sempre ordinate e pulite;
- rispondere al telefono con una formula opportunamente predisposta



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- durante la chiusura dell'ufficio deve essere attivato un messaggio di segreteria che informi sugli orari di apertura.

Il personale deve essere in grado di fornire indicazioni sul territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche; essere in grado di orientare il cliente verso la scelta dell'alloggio e del ristorante più idoneo ai desiderata del turista; presentare il ventaglio di corsi, manifestazioni, eventi; etc che si svolgono sul territorio.

A tal fine è necessario che il personale raccolga ed assimili materiale informativo, partecipi a manifestazioni, convegni e incontri e, comunque, adotti ogni mezzo possibile per aumentare la propria cultura e le proprie conoscenze e sia sempre informato sugli eventi e sulle manifestazioni che si svolgono sul territorio, al fine di dare una informazione quanto più possibile esaustiva e completa.

Presentazione della Struttura

I locali esterni ed interni dell'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica devono essere sempre ben segnalati, ordinati, puliti ed accoglienti. Più precisamente si dovrà porre attenzione ad aspetti quali: collocazione dei cestini dei rifiuti; volume di radio, Tv; cura dell'arredamento coerente con l'identità del territorio; etc.



SEZIONE E – AZIENDE AGRICOLE MULTIFUNZIONALI (Agriturismo, Fattoria/azienda didattica, Fattoria sociale; Agri-campeggio; Punto vendita aziendale)

REQUISITI SPECIFICI

Il concetto di multifunzionalità si basa sulla necessità di assicurare uno *Sviluppo sostenibile* e apre nuovi orizzonti di *Sviluppo Rurale Integrato* che offre la possibilità di incrementare il reddito degli imprenditori agricoli, specialmente di quelli che operano in zone marginali e svantaggiate, attraverso la *diversificazione dell'attività aziendale* e l'integrazione con altri settori economici, in primis il turismo, consentendo al contempo l'opportunità di diversificare l'offerta turistica e offrendo nuove soluzioni di turismo morbido e destagionalizzato.

Le aziende agricole multifunzionali offrono al turista la possibilità di venire a contatto con la realtà agricola locale, con gli imprenditori agricoli, con le strutture in cui si attua la produzione primaria, con gli indirizzi produttivi tradizionali, con le attività di diversificazione attuate dagli imprenditori agricoli in conformità al Dlgs. n. 228 del 2001 *“Orientamento e modernizzazione del settore agricolo”* nonché con le produzioni agricole tipiche e di qualità riconosciuta.

Ciò consente al visitatore di conoscere l'iter produttivo, di gustare i prodotti agricoli nei luoghi di produzione e conseguentemente di vivere una *esperienza* che lo arricchisce non solo in termini di gusto ma anche di cultura, in quanto i prodotti agricoli ricalcano lo stretto legame con il territorio, la *relazione* con la gente del territorio, con la sua cultura e il suo paesaggio.

L'adesione al marchio collettivo DRQ Sicani, per di più, consente ai produttori di aumentare il valore aggiunto dei prodotti e incrementare il reddito con i servizi offerti ad una platea più ampia di turisti.

Oltre ai REQUISITI GENERALI le aziende agricole multifunzionali, devono possedere i seguenti REQUISITI SPECIFICI:

ARRIVO DEL VISITATORE

- Segnaletica: allestire una segnaletica stradale in conformità con la normativa vigente e con le direttive impartite dal CT, che guidi il visitatore verso l'azienda agricola multifunzionale prescelta; la segnaletica deve partire dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale);
- Ogni cartello deve essere facilmente riconoscibile e riportare almeno le seguenti informazioni:



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- simbolo del marchio collettivo DRQ Sicani;
 - nome della struttura ricettiva;
 - numero di telefono;
 - distanza;
 - simboli dei servizi offerti.
- L' insegna riportante il marchio collettivo DRQ Sicani deve essere collocata all'ingresso o in un luogo ben visibile coerentemente con il Manuale d'uso del marchio.

ACCETTAZIONE

- Mettere a disposizione del visitatore una brochure/scheda informativa dell'azienda – redatta come minimo in due lingue – che riporti una presentazione generale dell'azienda e, più precisamente, almeno le seguenti informazioni:
 - ubicazione;
 - breve storia dell'azienda
 - descrizione dell'azienda (SAU aziendale, indirizzo produttivo, attività agricole e rurali praticate, eventuali certificazioni di qualità (Biologico, DOP, DOC, IGP, etc);
 - strutture e servizi presenti (agriturismo, fattoria didattica/sociale, punto vendita aziendale, laboratori, degustazioni, escursioni, etc)
 - fasce orarie in cui si garantisce la presenza del personale;
 - numeri di telefono e di fax di riferimento per permettere al visitatore di contattare l'imprenditore agricolo in qualsiasi momento.
- L'imprenditore deve accogliere il visitatore attraverso l'offerta di un'apposita “Formula di Benvenuto” che può prevedere per esempio:
 - la consegna di un piccolo “omaggio” (es. gadget di legno con i recapiti della struttura o altro prodotto in azienda; guida turistica);
 - l'offerta di un frutto di stagione o di frutta secca dell'azienda (bicchiere di vino, muffoletta, pane con l'olio, assaggio di olive in salamoia, assaggio di formaggi, etc);
 - piccolo assaggio di dolcetti tradizionali.
- Provvedere a raccogliere in una bacheca o in uno spazio apposito ben visibile le Schede Informative, i depliant, le brochure e le informazioni inerenti spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite organizzate, corsi organizzati sul territorio del Distretto;



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- Mettere a disposizione del visitatore il materiale informativo prodotto nel circuito del Distretto;
- L'imprenditore deve possedere un collegamento a Internet al fine di:
 - comunicare all'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica la propria disponibilità ad accogliere i visitatori;
 - ricevere e confermare le prenotazioni dei visitatori.
- Il Marchio deve essere presente su biglietti da visita, ricevute;
- Predisposizione di un Archivio Visitatori.
- Deve essere predisposto un proprio sito Web o, qualora l'azienda sia inserita in un'associazione/cicuito/percorso, deve essere garantito un apposito spazio, in cui si riportino almeno le seguenti informazioni – in due lingue:
 - nome dell'azienda, località e indicazioni per poterla raggiungere facilmente (indicare percorso dalle più vicine stazioni ferroviarie, dall'aeroporto, dall'uscita autostradale più vicina). Deve essere fornita tramite immagine o descrizione dettagliata la posizione dell'azienda con l'indicazione della distanza dal centro abitato più vicino;
 - simbolo e breve informazione del territorio del Distretto;
 - numeri di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica;
 - numeri di emergenza;
 - servizi offerti durante la visita (ristorazione, ricettività, didattica, degustazione, escursioni, punto vendita aziendale, laboratori, etc);
 - periodo di apertura e tabella aggiornata delle tariffe applicate (indicare min. – max.);
 - possibilità di effettuare prenotazione on – line.
- Deve essere predisposto un collegamento on – line con l'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica al fine di indicare sempre periodo e attività disponibili.

PERSONALE

L'imprenditore agricolo o uno dei soggetti che lavorano in azienda deve:

- Conoscere perlomeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese) o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli almeno l'inglese fino a quando non si disporrà di personale interno appositamente formato;
- essere preparato ed informato sulle attività e servizi propri dell'azienda;
- essere informato sulle attività e servizi presenti nel circuito del Distretto per facilitare la fruizione turistica del territorio; in particolare l'operatore deve fornire indicazioni sul



territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche e sulle attività più rilevanti;

- accogliere il visitatore in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;
- presentarsi sempre, compatibilmente con le esigenze delle attività svolte, ordinato, curato e, qualora si debbano indossare delle divise, fare in modo che queste siano sempre ordinate e pulite.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

- Lo spazio esterno della struttura deve essere sempre ordinato, pulito ed accogliente; questo comporta una particolare ed attenta cura per le aree verdi, per quelle destinate alla sosta del cliente, una collocazione precisa e facilmente individuabile dei cestini per i rifiuti, una sistemazione di oggetti e complementi di arredo effettuata in armonia con il territorio.
- Assicurare che negli spazi esterni non ci siano elementi di pericolo per gli ospiti, soprattutto se bambini.
- I locali interni (sala da pranzo, cucine, laboratori, sale degustazioni, punti vendita, servizi igienici) delle strutture devono essere sempre ben ordinati, puliti ed accoglienti e con arredamenti coerenti con l'identità culturale del territorio (per es. cestini di fiori secchi o essenze ornamentali spontanee, quadri o stampe di artisti locali, foto ed immagini del territorio alle pareti);

L'immagine che il cliente deve avere è quella di una struttura che si inserisca armoniosamente nel territorio con le proprie caratteristiche e particolarità.

LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE E ARREDI

- Effettuare all'interno e all'esterno della propria struttura eventuali lavori di ristrutturazione e/o ammodernamento al fine di renderla non solo più accogliente e funzionale ma soprattutto più “rispettosa” dell'ambiente e più adeguata alla cultura e alle tradizioni architettoniche del territorio del marchio collettivo DRQ Sicani. L'immagine che il cliente deve avere è quella di una struttura che si inserisca armoniosamente nel territorio.

LOCALI RISTORAZIONE E RICETTIVITA'

- I locali delle strutture addette alla ristorazione e alla ricettività devono seguire le stesse prescrizioni rispettivamente della ristorazione e delle strutture ricettive (Sezioni A e B delle Specifiche tecniche), in accordo con le norme che regolano specificatamente le singole attività.



RAPPORTI CON IL CLIENTE

L'operatore turistico deve:

- essere disponibile ad individuare punti di incontro con il cliente al fine di condurlo alla propria struttura;
- mostrare al cliente, al momento dell'arrivo, i locali della struttura;
- far scegliere al cliente il tavolo fra quelli disponibili, per consumare il pasto;
- inviare ai clienti che hanno già soggiornato nella propria struttura, proposte di soggiorno, lettere di auguri per le principali feste (in conformità con le norme previste per il rispetto della privacy).

OFFERTA DI BENI E SERVIZI

Tutti i beni e i servizi offerti dall'azienda agricola multifunzionale devono essere coerenti con l'attività agricola esercitata in azienda e secondo gli indirizzi produttivi delle aziende che operano sul territorio.

Gli imprenditori agricoli devono operare per valorizzare e promuovere i processi produttivi e i prodotti agricoli ed agro-alimentari del territorio evidenziando gli aspetti sociologici legati alla cultura contadina, mediante aneddoti, tradizioni, usi, ricorrenze.

All'interno delle aziende agricole multifunzionali deve essere fornita una scheda informativa dei prodotti tradizionali ottenuti descrivendo eventuali certificazioni di qualità (DOP, IGP, STG, DOC, IGT, Biologico, prodotti tradizionali), l'adesione a consorzi di produzione, principali caratteristiche nutrizionali e salutistiche nonché dove è possibile acquistare il prodotto, anche al di fuori dell'azienda di produzione.

Inoltre si richiede che ciascuna azienda agricola elabori ed esponga, possibilmente in maniera congiunta con le altre aziende agricole del territorio, un calendario delle produzioni agricole stagionali locali, evidenziando eventuali eccellenze, sia per arricchire l'esperienza culturale ed enogastronomica, sia per consentire al visitatore una valutazione e una verifica della stagionalità dei prodotti offerti.



**SEZIONE F - IMPRESE DI TRASFORMAZIONE (Caseificio; Oleificio; Cantina, Panificio;
Ditta conserviera, Pasticerie e prodotti da forno, etc)**

REQUISITI SPECIFICI

Di seguito si riportano i requisiti che le aziende di trasformazione devono possedere per poter ottenere la Licenza d'uso del marchio collettivo DRQ *Sicani*.

Si precisa che nell'ottica del fare rete e di facilitare la conoscenza dei giacimenti eno-gastronomici del territorio a tutti gli ospiti del Distretto Rurale di Qualità dei Sicani, il GAL, intende concedere in uso il marchio collettivo DRQ Sicani alle imprese di trasformazione di prodotti agricoli e agro-alimentari operanti sul territorio del Distretto che forniscono prodotti tipici e di qualità riconosciuta e certificata, caratterizzati da un forte legame con il territorio di produzione sia per le materie prime impiegate che per le tecniche di produzione utilizzate.

Si vogliono valorizzare tutte le imprese che producono prodotti tipici atti a soddisfare le esigenze di tipicità, tradizione e abitudine del consumatore, ma anche quelle che adottano certificazioni di prodotto e/o di processo.

Rientrano fra queste le microimprese che producono prodotti tipici al di fuori dell'Allegato I del Trattato, così come le imprese che producono prodotti a denominazione di origine, specialmente quelli caratterizzati da un forte radicamento territoriale come le DOP, poiché racchiudono tutte le caratteristiche uniche ed irripetibili presenti nei luoghi di origine, così come quelle che trasformano prodotti provenienti da agricoltura biologica.

Ciò consente al visitatore di apprendere l'iter produttivo e di comprendere la qualità del prodotto, di gustare i prodotti agro-alimentari nei luoghi di produzione e di vivere una *esperienza* che lo arricchisce in termini di conoscenza, di esperienza, di gusto, di relazione con il produttore e con il luogo della produzione, di cultura e immagini legate allo stile di vita sicano e ai suoi incantevoli e a volte aspri paesaggi.

L'adesione al marchio collettivo DRQ Sicani consente, altresì, ai produttori di offrire le produzioni agro-alimentari ad una platea più ampia di consumatori, nello stesso luogo di produzione e conseguentemente di intercettare un maggiore valore aggiunto e incrementare il reddito, con maggiore rispetto per l'ambiente perché si tratterebbe di prodotti a chilometro zero.

Oltre ai REQUISITI GENERALI le imprese di trasformazione, devono possedere i seguenti REQUISITI SPECIFICI.



ARRIVO DEL VISITATORE

- Segnaletica: allestire una segnaletica stradale in conformità con la normativa vigente e con le direttive impartite dal CT, che guidi il visitatore verso l'impresa di trasformazione prescelta; la segnaletica deve partire dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale);
- Ogni cartello deve essere facilmente riconoscibile e riportare almeno le seguenti informazioni:
 - simbolo del marchio collettivo DRQ Sicani;
 - nome dell'impresa di trasformazione;
 - numero di telefono;
 - distanza;
 - simboli dei servizi offerti.
- L'insegna riportante il marchio collettivo DRQ Sicani deve essere collocata all'ingresso o in un luogo ben visibile coerentemente con il Manuale d'uso del marchio.

ACCETTAZIONE

- Bisogna mettere a disposizione del visitatore una brochure/scheda informativa dell'impresa di trasformazione – redatta come minimo in due lingue – che riporti una presentazione generale dell'impresa e, più precisamente, almeno le seguenti informazioni:
 - ubicazione;
 - breve storia dell'azienda;
 - se ha ricevuto finanziamenti pubblici;
 - descrizione dell'azienda (tipologia di produzione, linee di prodotto, fornitori, periodo dell'anno in cui si effettua la trasformazione, mercati serviti);
 - certificazioni di qualità possedute (Biologico, DOP, DOC, IGP, etc);
 - rispetto dei manuali HACCP;
 - adesione a consorzi di produzione;
 - strutture e servizi presenti (locali di concentrazione del prodotto grezzo, locali di lavorazione, locali di confezionamento e vendita, locali di stoccaggio prima della distribuzione, canali di distribuzione, locali per la degustazione, punto vendita aziendale, etc)
 - fasce orarie in cui si garantisce la presenza del personale per accogliere gli ospiti;



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- numeri di telefono e di fax di riferimento per permettere al visitatore di contattare l'impresa di trasformazione in qualsiasi momento.
- L'imprenditore o un suo sostituto deve accogliere il visitatore attraverso l'offerta di un'apposita "Formula di Benvenuto" che si consiglia possa essere ad esempio:
 - la consegna di un piccolo "omaggio" (es. gadget di legno con i recapiti della struttura o altro prodotto in azienda; guida turistica);
 - la degustazione di almeno uno dei prodotti agro-alimentari dell'impresa;
 - piccolo assaggio di dolcetti tradizionali;
 - quant'altro sia coerente con l'indirizzo produttivo dell'impresa e con l'identità culturale territoriale.
- Provvedere a raccogliere in una bacheca o in uno spazio apposito ben visibile Schede Informative, depliant, brochure e informazioni inerenti spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite organizzate, corsi organizzati sul territorio del Distretto;
- Mettere a disposizione del visitatore il materiale informativo prodotto nel circuito del Distretto;
- L'imprenditore deve possedere un collegamento a Internet al fine di:
 - comunicare all'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica la propria disponibilità ad accogliere i visitatori;
 - ricevere e confermare le prenotazioni dei visitatori.
- Il Marchio deve essere presente su biglietti da visita, ricevute, dépliant, etc;
- Predisposizione di un Archivio Visitatori.
- Deve essere predisposto un proprio sito Web o, qualora l'azienda sia inserita in un'Associazione/circuito/percorso, deve essere garantito un apposito spazio, in cui si riportino almeno le seguenti informazioni – in due lingue:
 - nome dell'impresa di trasformazione, località e indicazioni per poterla raggiungere facilmente (indicare percorso dalle più vicine stazioni ferroviarie, dall'aeroporto, dall'uscita autostradale più vicina). Deve essere fornita tramite immagine o descrizione dettagliata la posizione dell'impresa di trasformazione con l'indicazione della distanza dal centro abitato più vicino;
 - simbolo e breve informazione del territorio del Distretto;
 - numeri di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica;



- numeri di emergenza;
 - servizi offerti durante la visita (breve storia del prodotto agroalimentare, conoscenza delle caratteristiche organolettiche, nutrizionali e salutistiche del prodotto, apprendimento del processo produttivo, certificazione di qualità, degustazione, attività laboratoriali, etc);
 - periodo di apertura e tabella aggiornata delle tariffe applicate (indicare min. – max.);
 - possibilità di effettuare prenotazione on – line.
- Deve essere predisposto un collegamento on – line con l’Ufficio Locale per l’Informazione e l’Accoglienza Turistica al fine di indicare sempre periodo e attività disponibili.

PERSONALE

L’imprenditore o uno dei suoi collaboratori deve:

- Conoscere perlomeno una lingua straniera (preferibilmente l’inglese) o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli almeno l’inglese fino a quando non si disporrà di personale interno appositamente formato;
- essere preparato ed informato sulle attività e servizi propri dell’impresa;
- essere informato sulle attività e servizi presenti nel circuito del Distretto per facilitare la fruizione turistica del territorio; in particolare l’operatore deve fornire indicazioni sul territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche e sulle attività più rilevanti;
- accogliere il visitatore in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;
- presentarsi sempre, compatibilmente con le esigenze delle attività svolte, ordinato, curato e, qualora si debbano indossare delle divise, fare in modo che queste siano sempre ordinate e pulite.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

- Lo spazio esterno della struttura deve essere sempre ordinato, pulito ed accogliente; questo comporta una particolare ed attenta cura per le aree verdi, per quelle destinate alla sosta dell'ospite, una collocazione precisa e facilmente individuabile dei cestini per i rifiuti, una sistemazione di oggetti e complementi di arredo effettuata in armonia con il territorio.
- I locali interni (magazzini di stoccaggio, locali di lavorazione, trasformazione, confezionamento e distribuzione, laboratori, sale degustazioni, punti vendita, servizi igienici) delle strutture devono essere sempre ben ordinati, puliti ed accoglienti e dove



consentito arredati con suppellettili coerenti con l'identità culturale del territorio (per es. quadri o stampe di artisti locali, foto ed immagini del territorio alle pareti);

- Assicurarsi che negli spazi esterni ed interni non ci siano elementi di pericolo per gli ospiti, soprattutto se bambini.

L'immagine che il cliente deve avere è quella di un'impresa di trasformazione che valorizza il Distretto Rurale di Qualità dei Sicani perché trasforma le produzioni agricole del territorio in prodotti agro-alimentari tipici e di qualità riconosciuta e certifica nel luogo di produzione, nel rispetto della normativa igienico-sanitaria in vigore, coerentemente con le tradizioni produttive locali, producendo prodotti salubri, con caratteristiche organolettiche e nutrizionali di eccellenza, nel rispetto dell'ambiente.

LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE E ARREDI

- Effettuare all'interno e all'esterno dei luoghi di accoglienza dell'impresa di trasformazione eventuali lavori di ristrutturazione e/o ammodernamento al fine di renderla non solo più piacevole e funzionale ma soprattutto più “rispettosa” dell'ambiente e più adeguata alla cultura e alle tradizioni architettoniche del territorio del marchio collettivo DRQ Sicani. L'immagine che il cliente deve avere è quella di una impresa di trasformazione che, nonostante esegua processi produttivi, si inserisce armoniosamente nel territorio.

RAPPORTI CON IL CLIENTE

L'imprenditore o un suo collaboratore deve:

- essere disponibile ad individuare punti di incontro con gli ospiti al fine di condurli presso la sede della propria impresa;
- illustrare agli ospiti, al momento dell'arrivo, i locali dell'impresa di trasformazione e accompagnarli durante la visita spiegando di pari passo il processo produttivo;
- inviare agli ospiti che hanno visitato la propria impresa, nuove proposte di visita, lettere di auguri per le principali feste (in conformità con le norme previste per il rispetto della privacy).

OFFERTA DI BENI E SERVIZI

Tutti i beni e i servizi offerti dall'impresa di trasformazione devono essere coerenti con l'attività di trasformazione esercita.

Gli imprenditori devono operare per valorizzare e promuovere i prodotti agricoli ed agro-alimentari del territorio e i processi produttivi tradizionali con una forte connotazione territoriale,



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



evidenziando gli aspetti qualitativi legati alla composizione dei prodotti agro-alimentari, alle caratteristiche organolettiche e nutrizionali.

All'interno dell'impresa di trasformazione deve essere fornita una scheda informativa dei prodotti tradizionali realizzati descrivendo eventuali certificazioni di qualità (DOP, IGP, STG, DOC, IGT, Biologico, prodotti tradizionali), l'adesione a consorzi di produzione, principali caratteristiche nutrizionali e salutistiche nonché dove è possibile acquistare il prodotto, anche al di fuori dell'impresa di trasformazione.



SEZIONE G – SERVIZI (Autotrasporto e noleggio; Bus operator; Autonoleggio con o senza conducente; Organizzazione di eventi ivi compresa occasionalmente la ristorazione diffusa; Noleggio attrezzature per fruizione turistica)

Le aziende che offrono servizi turistici ricoprono l'importante ruolo di informatori ed accompagnatori, garantendo un soggiorno ricco di iniziative, caratteristico e piacevole.

Oltre ai REQUISITI GENERALI le imprese che offrono servizi turistici, devono possedere i seguenti REQUISITI SPECIFICI:

Qualora l'azienda abbia un Ufficio aperto al pubblico:

- Segnaletica: è necessario allestire una segnaletica stradale in conformità con la normativa vigente e con le direttive impartite dal CT e che guidi il cliente verso l'ufficio prescelto; la segnaletica dovrebbe partire dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale);
- Ogni cartello dovrebbe essere facilmente riconoscibile e riportare almeno le seguenti informazioni:
 - simbolo del marchio DRQ Sicani;
 - nome della struttura ricettiva;
 - numero di telefono;
 - distanza;
 - simboli dei servizi offerti;
- L'insegna riportante il marchio collettivo DRQ Sicani deve essere collocata all'ingresso o in un luogo ben visibile coerentemente con il Manuale d'uso del marchio collettivo.

Accettazione

- Mettere a disposizione del cliente una brochure/scheda informativa sui servizi offerti – redatta come minimo in due lingue – che riporti una presentazione generale, i mezzi a disposizione così come tutte le informazioni necessarie sui servizi offerti, numeri di telefono e di fax di riferimento per permettere al cliente di contattare l'operatore in qualsiasi momento.
- L'operatore deve accogliere il cliente attraverso l'offerta di un'apposita “Formula di Benvenuto” che può prevedere per esempio:
 - la consegna di un piccolo “omaggio” (es. prodotto tipico della zona; guida turistica);
 - l'offerta di una bevanda (bicchiere di vino, cocktail, bevande in generale);



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ “SICANI”



- piccolo assaggio di dolcetti tradizionali.
- Provvedere a raccogliere in una bacheca o in uno spazio apposito ben visibile tutte le Schede Informative, i depliant, le brochure e le informazioni inerenti spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite organizzate, corsi organizzati sul territorio del Distretto;
- Mettere a disposizione del cliente il materiale informativo prodotto nel circuito del Distretto;
- Il gestore deve possedere fax e/o telefono e/o Computer con collegamento Internet al fine di:
 - comunicare all’Ufficio Locale per l’Informazione e l’Accoglienza Turistica la propria disponibilità di mezzi liberi;
 - ricevere e confermare le prenotazioni del cliente.
- Il Marchio deve essere presente su biglietti da visita, ricevute, carta intestata;
- Il Marchio deve essere presente e ben visibile sui mezzi utilizzati e messi a disposizione ai clienti;
- Dare un tocco di tipicità ai mezzi e alle attrezzature utilizzate, mediante la messa a disposizione di dépliant, immagini e quant’altro sia utile alla diffusione delle conoscenze del territorio, della gastronomia, dell’artigianato, della cultura, delle tradizioni e del paesaggio del Distretto;
- Predisposizione di un Archivio Clienti.
- Deve essere predisposto un proprio sito Web o, qualora l’operatore sia inserito in un’associazione/circuito/percorso, deve essere garantito un apposito spazio, in cui si riportino almeno le seguenti informazioni – in due lingue:
 - nome dell’Azienda, località ed informazioni della sede e, qualora aperta al pubblico, indicazioni per poterla raggiungere facilmente (indicare percorso dalle più vicine stazioni ferroviarie, dall’aeroporto, dall’uscita autostradale più vicina); deve essere fornita tramite immagine o descrizione dettagliata la posizione della struttura con l’indicazione della distanza dal centro abitato più vicino;
 - simbolo e breve informazione del territorio del Distretto;
 - numeri di telefono, fax e l’indirizzo di posta elettronica;
 - numeri di emergenza;
 - servizi offerti;
 - tabella aggiornata delle tariffe applicate;
 - possibilità di effettuare prenotazione on – line.



Servizi offerti

- Adottare tutti gli accorgimenti possibili al fine di rispettare e tutelare l'ambiente. In particolare:
 - effettuare la raccolta differenziata, disponendo e identificando gli appositi contenitori;
 - utilizzare carta riciclata nonché detersivi e detergenti biodegradabili e non inquinanti;
 - sensibilizzare il cliente, tramite delle schede informative da apporre all'interno dei mezzi sulla necessità di impattare il meno possibile sull'ambiente (es. non sprecare carburante, non sprecare l'acqua; differenziare la raccolta dei rifiuti);
 - proporre la possibilità di sviluppare il turismo di relazione attraverso l'esperienza della ristorazione diffusa mediante l'organizzazione di pranzi e/o cene in famiglie del luogo, con prodotti tipici locali e di stagione, per dare valore aggiunto all'offerta turistica territoriale e consentire al turista di entrare appieno nello stile di vita di una famiglia sicana.

Personale

Almeno uno dei soggetti dell'azienda deve:

- conoscere perlomeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese) o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli almeno l'inglese fino a quando non si disporrà di personale interno appositamente formato;
- essere preparato ed informato sulle attività e servizi propri della struttura
- essere informato sulle attività e servizi presenti nel circuito del DRQ Sicani per facilitare la fruizione turistica del territorio. In particolare l'operatore deve fornire indicazioni sul territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche e sulle attività più rilevanti.

Tutti gli operatori devono:

- accogliere il cliente in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;
- Presentarsi sempre, compatibilmente con le esigenze delle attività svolte, ordinato, curato e, qualora si debbano indossare delle divise, fare in modo che queste siano sempre ordinate e pulite.

I rapporti con il Cliente

L'operatore deve:

- essere disponibile ad individuare punti di incontro con il cliente;



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ
“SICANI”**



- mostrare al turista, al momento dell'arrivo, tutti i servizi offerti e quanto necessario per offrire un buon servizio;
- inviare ai clienti che hanno fruito dei servizi eventuali offerte e promozioni, inviti ad eventi e percorsi, lettere di auguri per le principali feste (in conformità con le norme previste per il rispetto della privacy).