



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



**CHEK LIST**

Mod.6\_G

**SERVIZI**

N. ordine \_\_\_\_\_ dell'Elenco richiedenti marchio DRQ Sicani Protocollo n. \_\_\_\_\_ del  
\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Struttura ricettiva denominata: \_\_\_\_\_ Sita in:

Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Iscr.

C.C.IA.A. \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ in data

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_ di cui è il titolare/legale rappresentante è il sig.

\_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_,

Codice fiscale \_\_\_\_\_, residente in Via \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_,

Tipologia\*: \_\_\_\_\_

\*(Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, Pro loco, Associazioni, microimprese, etc)

<b>REQUISITI GENERALI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>DA ADEGUARE</b>
<b>REQUISITI ESSENZIALI DI ADESIONE</b>			
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 <i>Carta Etica Sicani</i>			
Conoscenza di almeno 1 lingua straniera o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli almeno l'inglese			
<b>REQUISITI PER FARE “RETE”</b>			
Fornire in tempo reale informazioni agli Uffici d'Informazione ed Accoglienza Turistica in merito a eventi, feste, sagre, iniziative promozionali, etc che si svolgeranno a breve sul territorio			
Programmare un'offerta turistica territoriale che copra tutto l'anno, evitando, per quanto possibile, inutili sovrapposizioni di eventi in territori limitrofi			
Qualora l'Azienda abbia una sede aperta al pubblico:			
Esporre una di <i>vetrina di prodotti tipici locali</i> (alimentari o non)			
Esibire una <i>bacheca/internet</i> con l'elenco degli appuntamenti del Distretto			
<b>REQUISITI PER ELEVARE LA QUALITÀ DEI</b>			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



<b>PRODOTTI/SERVIZI</b>			
Mettere in atto la <i>formula di “Benvenuto”</i> (piccolo omaggio, dolcetto, formula di cortesia al turista, etc)			
Somministrare il sondaggio di soddisfazione (cartacea o via Internet)			
Diventare “Informatori del Distretto” cioè conoscere e dare informazioni turistiche sull’intero territorio del Distretto Rurale di Qualità Sicani			
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 depliant, 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.			
Collaborare con gli “Animatori del Distretto” nella programmazione di tutte le attività;			
Dare visibilità ed Informazioni del Marchio nel sito internet, nella carta intestata, nella cartellonistica, nei mezzi impiegati, etc			
Disporre di un sito internet o di una pagina web costantemente aggiornata sui servizi offerti dalla struttura ricettiva e sugli eventi del distretto;			

<b>REQUISITI SPECIFICI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>DA ADEGUARE</b>
<b>ESTERNO SEDE</b>			
<u>Segnaletica</u> : 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 <u>cartello</u> 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’ <u>insegna</u> 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.			
<b>INTERNO SEDE</b>			
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			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



qualsiasi momento.			
L'operatore deve accogliere il cliente attraverso l'offerta di un'apposita "Formola di Benvenuto" che può prevedere per esempio: <ul style="list-style-type: none"><li>- la consegna di un piccolo "omaggio" (es. prodotto tipico della zona; guida turistica);</li><li>- l'offerta di una bevanda (bicchiere di vino, cocktail, bevande in generale);</li><li>- piccolo assaggio di dolcetti tradizionali.</li></ul>			
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: <ul style="list-style-type: none"><li>- comunicare all'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica la propria disponibilità di mezzi liberi;</li><li>- ricevere e confermare le prenotazioni del cliente.</li></ul>			
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: <ul style="list-style-type: none"><li>- 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;</li><li>- simbolo e breve informazione del territorio del Distretto;</li><li>- numeri di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica;</li><li>- numeri di emergenza;</li><li>- servizi offerti;</li><li>- tabella aggiornata delle tariffe applicate;</li><li>- possibilità di effettuare prenotazione on – line.</li></ul>			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



<b>SERVIZI OFFERTI</b>			
Adottare tutti gli accorgimenti possibili al fine di rispettare e tutelare l'ambiente. In particolare: <ul style="list-style-type: none"><li>- effettuare la raccolta differenziata, disponendo e identificando gli appositi contenitori;</li><li>- utilizzare carta riciclata nonché detersivi e detergenti biodegradabili e non inquinanti;</li><li>- sensibilizzare il cliente, tramite delle schede informative da apporre all'interno dei mezzi sulla necessità di impattare il meno possibile sull'ambiente;</li><li>- proporre la possibilità di effettuare 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.</li></ul>			
<b>PERSONALE</b>			
Almeno uno dei soggetti dell'azienda deve: <ul style="list-style-type: none"><li>- 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;</li><li>- essere preparato ed informato sulle attività e servizi propri della struttura</li><li>- 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.</li></ul>			
Tutti gli operatori devono: <ul style="list-style-type: none"><li>- accogliere il cliente in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa;</li><li>- 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.</li></ul>			
<b>RAPPORTI CON IL CLIENTE</b>			
L'operatore deve: <ul style="list-style-type: none"><li>- essere disponibile ad individuare punti di incontro con il cliente;</li><li>- mostrare al turista, al momento dell'arrivo, tutti i servizi offerti e quanto necessario per offrire un buon servizio;</li><li>- inviare ai clienti che hanno fruito dei servizi eventuali offerte e promozioni, inviti ad eventi e percorsi, lettere di auguri per le principali feste.</li></ul>			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



**Data** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

**Firma titolare/legale rappresentante**

\_\_\_\_\_

**Firma ispettore SIV**

\_\_\_\_\_