aapit Palermo
Azienda Autonoma Provinciale per l'Incremento Turistico

REGOLE DELLA QUALITA'

Definizione degli standard qualitativi, riconoscibili dal cliente, delle agenzie di viaggio aderenti al Progetto Qualità

1. aspetti tangibili aspetto "fisico" del servizio: strutture, ambienti, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione	Il front office: ❑ gli ambienti sono accoglienti e ben illuminati ❑ vi è un arredamento armonioso e confortevole ❑ si dispongono di attrezzature informatiche moderne ❑ sono garantiti la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli ambienti ❑ è garantita l'offerta di materiale informativo ❑ Sono accettati i principali sistemi di pagamento ❑ in un apposita bacheca è garantita, nelle lingue di maggiore diffusione, l'informazione su: a) eventi e manifestazioni nella Provincia; b) modalità di collegamento con le principali località della provincia ❑ è sempre disponibile, almeno in visione, materiale informativo dell'A.A.P.I.T. di Palermo, nelle lingue di maggiore diffusione, sulle principali attrattive turistiche della Provincia. Il personale di contatto: ❑ non è mai trasandato e/o poco curato nell'aspetto ❑ assume comportamenti conformi al proprio ruolo ❑ indossa un abbigliamento che lo rende riconoscibile o un cartellino di riconoscimento
2. affidabilità	L'organizzazione:

capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso	❑ offre i migliori servizi acquistabili ad un prestabilito prezzo ❑ offre un'ampia scelta di viaggi organizzati ❑ pone la massima cura nella scelta dei fornitori di servizi escludendo quanti non abbiano una provata capacità operativa ed una sicura correttezza commerciale. ❑ provvede alla realizzazione del viaggio secondo i termini indicati nelle offerte al pubblico (se si occupa direttamente dell'organizzazione del viaggio) ❑ specifica in maniera chiara le modalità di prenotazione e di cancellazione, i documenti occorrenti, le condizioni di pagamento, ecc. ❑ assicura la presenza di professionisti in grado di interpretare al meglio le esigenze del cliente ❑ fornisce una consulenza personalizzata per scegliere la soluzione più rispondente alle esigenze espresse dal cliente ❑ il personale è qualificato ed in possesso di abilità e conoscenze necessarie a prestare il proprio servizio in modo affidabile e preciso
3. capacità di risposta volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio	il personale di contatto: ❑ fornisce prontamente informazioni sui servizi, sui prezzi e sulla disponibilità di posto ❑ effettua le operazioni con rapidità e precisione ❑ mostra prontezza nel soddisfare le esigenze della clientela e nel risolvere tempestivamente imprevisti, problemi o errori rilevati
4. capacità di rassicurazione competenza e cortesia del personale e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza, ovvero: - *competenza* intesa come possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie ad erogare il servizio - *cortesia* intesa come gentilezza, rispetto,	L'organizzazione: ❑ non applicherà nessuna spesa aggiuntiva non inserita nel preventivo di viaggio ❑ garantisce un elevato standard di servizio e cerca di indicare le soluzioni più rispondenti alle aspettative del cliente in materia di viaggi e vacanze ❑ mantiene un elevato standard di capacità professionale aggiornando ed ampliando costantemente le informazioni e le conoscenze tecniche da fornire al cliente ❑ adotta tutte le misure possibili per assistere il cliente in

considerazione e cordialità del personale - *credibilità* intesa come fidatezza, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio - *Sicurezza* intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi	ogni fase del viaggio (dalla prenotazione al suo rientro) intervenendo anche durante la vacanza per risolvere l'eventuale disservizio che si potrebbe presentare ❑ opera con garbo e discrezione <u>Il personale di contatto:</u> ❑ svolge le proprie mansioni con accuratezza ed impegno costanti ❑ parla correttamente e fluentemente almeno due lingue ❑ si mostra sempre cortese e cordiale ❑ non usa mai toni aggressivi o atteggiamenti di superiorità ❑ si preoccupa della sicurezza del cliente ❑ non inganna il cliente, fornendo informazioni errate o infondate ❑ è discreto e non invade mai la riservatezza dei clienti
5. empatia assistenza premurosa e personalizzata che l'azienda presta ai clienti *accessibilità* intesa come facilità di contatto *comunicabilità* intesa come capacità di tenere informati i clienti usando un linguaggio comprensibile e disponibilità all'ascolto *comprensione del cliente* inteso come desiderio, capacità ed impegno di conoscere i clienti e le loro esigenze in profondità	<u>Il personale di contatto:</u> ❑ è sempre attento alle esigenze espresse dal cliente e cerca di anticiparne le richieste ❑ è sempre disponibile ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro ❑ adegua il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela