

REGOLE DELLA QUALITA'

Pescaturismo di qualità nella provincia di Palermo

Definizione degli standard qualitativi, riconoscibili dal cliente, delle attività di pescaturismo aderenti al Progetto Qualità

<p>1. aspetti tangibili</p> <p>aspetto "fisico" del servizio: strutture, ambienti, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione</p>	<p><u>Condizioni dell'imbarcazione in generale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> gli elementi esterni dell'imbarcazione si presentano in un buono stato di manutenzione<input type="checkbox"/> l'interno dell'imbarcazione si presenta pulito ed accogliente (compatibilmente con l'attività di pesca)<input type="checkbox"/> oltre gli 8 metri i natanti devono disporre di toilette<input type="checkbox"/> se dispone di toilette, sono pulite ed in buono stato di manutenzione<input type="checkbox"/> dispone di tutte le attrezzature necessarie per la sicurezza durante la navigazione ed il materiale sanitario idoneo in casi di infortuni.<input type="checkbox"/> Dispone di sistemazioni (anche amovibili) per il ricovero degli escursionisti.<input type="checkbox"/> All'interno dell'imbarcazione, è sempre disponibile, almeno una copia in visione, materiale informativo dell'A.A.P.I.T. di Palermo, nelle lingue di maggiore diffusione, sulle principali attrattive turistiche della Provincia
<p>2. affidabilità</p> <p>capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso</p>	<p>L'equipaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> mostra sicurezza nella conduzione dell'imbarcazione<input type="checkbox"/> rispetta gli itinerari concordati con gli escursionisti
<p>3. capacità di risposta</p> <p>volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio</p>	<p>L'equipaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Mostra prontezza nel soddisfare le esigenze dei clienti e nel risolvere imprevisti

<p>4. capacità di assicurazione</p> <p>competenza e cortesia del personale e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>competenza</i> intesa come possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie ad erogare il servizio- <i>cortesia</i> intesa come gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale- <i>credibilità</i> intesa come fidejussione, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio- <i>Sicurezza</i> intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi	<p>L'equipaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> svolge le proprie mansioni con accuratezza ed impegno costanti<input type="checkbox"/> conosce bene gli itinerari da seguire<input type="checkbox"/> si mostra sempre cortese e cordiale<input type="checkbox"/> agevola i passeggeri nel salire e scendere dall'imbarcazione<input type="checkbox"/> non usa mai toni aggressivi<input type="checkbox"/> si preoccupa della sicurezza del cliente<input type="checkbox"/> è discreto e non invade mai la riservatezza dei clienti
<p>5. empatia</p> <p>assistenza premurosa e personalizzata che l'azienda presta ai clienti</p> <p><i>accessibilità</i> intesa come facilità di contatto</p> <p><i>comunicabilità</i> intesa come capacità di tenere informati i clienti usando un linguaggio comprensibile e disponibilità all'ascolto</p> <p><i>comprensione del cliente</i> inteso come desiderio, capacità ed impegno di conoscere i clienti e le loro esigenze in profondità</p>	<p>L'equipaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> è sempre attento e pronto a venire incontro alle esigenze espresse dai clienti per offrire ai passeggeri il servizio migliore o il minor numero di disagi<input type="checkbox"/> Presta il proprio servizio con calore umano e sensibilità, venendo incontro alle esigenze di una eventuale clientela con bisogni speciali (handicappati, donne in gravidanza, anziani, ecc.)

Testo elaborato, sul modello Servqual, dalla Dott.ssa Maria Sabrina Leone con il contributo del Dott. Saverio Panzica, e del gruppo "Riqualificazione del Sistema Turistico Provinciale", dell'A.A.P.I.T. di Palermo, nonché degli altri soggetti proponenti/partner del Progetto Qualità dei servizi turistici nella Provincia di Palermo.