

REGOLE DELLA QUALITA'

La guida di qualità nella provincia di Palermo

1. aspetti tangibili aspetto "fisico" del servizio	☐ Adegua il proprio abbigliamento ai luoghi ed alla clientela ☐ .Cura la propria dizione ☐ Adegua il proprio tono di voce ai luoghi a alle situazioni ☐ .Assume comportamenti conformi al proprio ruolo
2. affidabilità capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso	☐ È puntuale agli appuntamenti ☐ .Rispetta tempi ed itinerari concordati (compatibilmente a fattori esterni non dipendenti dalla propria volontà)
3. capacità di risposta volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio	☐ Mostra prontezza e capacità organizzative nel soddisfare le esigenze dei clienti e nel risolvere imprevisti, senza trasmettere timori ed eccessive ansie
4. capacità di rassicurazione competenza e cortesia, nonché capacità di ispirare fiducia e	☐ È preparata in maniera approfondita, e si mantiene <u>aggiornata</u>, sulle tematiche culturali e naturali delle attrattive provinciali (nei limiti di una competenza multidisciplinare e non specialistica)

sicurezza, ovvero: - <i>competenza</i> intesa come possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie ad erogare il servizio - <i>cortesìa</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	☐ Cura la propria conoscenza linguistica e le tecniche di comunicazione ☐ Parla correttamente e fluentemente la lingua del cliente ☐ E' gentile e cordiale ☐ Trasmette, con partecipazione e calore, cultura e valori del territorio nel quale opera e del quale fa parte ☐ Non usa mai toni aggressivi o atteggiamenti di superiorità ☐ Non ostenta la propria preparazione ☐ Consiglia la dovuta prudenza e le precauzioni del caso ☐ Non inganna il cliente, fornendo informazioni errate o infondate ☐ Consiglia, su richiesta, con onestà, esercizi commerciali e di ristorazione ☐ E' discreta nel contatto con il cliente
5. empatia assistenza premurosa e personalizzata che l'azienda presta ai clienti <i>accessibilità</i> intesa come facilità di contatto <i>comunicabilità</i> intesa come capacità di tenere informati i clienti usando un linguaggio comprensibile e disponibilità all'ascolto <i>comprensione del cliente</i> inteso come desiderio, capacità ed impegno di conoscere i clienti e le loro esigenze in profondità	☐ E' sempre attenta alle esigenze espresse dal cliente e cerca di anticiparne le richieste ☐ E' sempre disponibile a rispondere alle domande e alle curiosità del cliente ☐ Adegua il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela, prestando particolare attenzione alla psicologia del pubblico infantile, giovanile ☐ Si astiene dall'esprimere giudizi personali che possono toccare la sensibilità del cliente in materia religiosa, politica o di altra natura ☐ Presta il proprio servizio con calore umano e sensibilità, adeguando la modalità della prestazione alle esigenze di una eventuale clientela con bisogni speciali (handicappati, anziani, donne in stato interessante, ecc.)

PERCORSO DI CRESCITA PROPOSTO

Per avviare e mantenere un percorso della qualità, la proposta dell'A.A.P.I.T. di Palermo è che le guide sottoscrittrici del progetto qualità, si impegnino a frequentare :

in maniera obbligatoria:

- ➡ seminari di aggiornamento su tematiche culturali (nuove mostre o nuove scoperte archeologiche/artistiche)
- ➡ seminari di psicologia
- ➡ seminari su tecniche di comunicazione e di comportamento

in maniera facoltativa:

- ➡ un corso di primo soccorso
- ➡ approfondimenti linguistici con particolare attenzione allo svolgimento di corsi di aggiornamento, e l'istituzione di corsi per l'apprendimento di lingue orientali
- ➡ corsi di dizione
- ➡ incontri con la questura su "la sicurezza del cittadino"
- ➡ seminari di approfondimento su varie tematiche quali ad esempio:
 - ☐ botanica
 - ☐ archeologia, arte, arti applicate e storia
 - ☐ tradizioni
 - ☐ storia della mafia
 - ☐ parchi e riserve
 - ☐ lettura teologica del mosaico
 - ☐ le religioni, l'arte e il simbolismo
 - ☐ eno-gastronomia
 - ☐ informatica
 - ☐ legislazione

Sarà invece cura dell'A.A.P.I.T. di Palermo inviare mensilmente una news letter sulle novità culturali della Provincia.
