



I porti di qualità nella provincia di Palermo

Definizione degli standard qualitativi , riconoscibili dal cliente, dei porti turistici aderenti alla carta della qualità per l'Ospite

<p>1. aspetti tangibili</p> <p>aspetto "fisico" del servizio: strutture, ambienti, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione</p>	<p><u>Condizioni ormeggi e mezzi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> è garantita la facilità di ormeggio<input type="checkbox"/> sono disponibili servizi quali acqua, elettricità, sartiame e bunkeraggio<input type="checkbox"/> sono garantiti la pulizia, lo stato di manutenzione, la funzionalità e l'affidabilità di pontili e di altri servizi per il diportista<input type="checkbox"/> servizi ed attrezzature per il diportista sono adeguatamente segnalate<input type="checkbox"/> il listino dei prezzi è ben esposto e visibile al diportista<input type="checkbox"/> gli impianti sanitari (spogliatoi, bagni, docce) sono puliti ed in buono stato di manutenzione<input type="checkbox"/> Sono accettati i principali sistemi di pagamento<input type="checkbox"/> in un apposita bacheca, allocata nel pontile d'ingresso, è garantita, nelle lingue di maggiore diffusione, l'informazione su:<ul style="list-style-type: none">a) eventi e manifestazioni nella Provinciab) mappa aggiornata delle condizioni meteo-marine dell'area mediterranea diffuse dai servizi aero-portualic) modalità di collegamento con le principali località della
---	---

	<p>provincia;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> <p><u>Personale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> alla reception, non è mai trasandato o poco curato nell'aspetto <input type="checkbox"/> assume comportamenti conformi al proprio ruolo <input type="checkbox"/> sia alla reception, sia ai pontili, il personale indossa un abbigliamento che lo rende riconoscibile ed è sempre pronto a venire incontro alle esigenze dei clienti
<p>2. affidabilità capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> garantisce il rispetto della prenotazione <input type="checkbox"/> rispetta ed applica prezzi e servizi già concordati in fase di prenotazione <input type="checkbox"/> ...
<p>3. capacità di risposta volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> il servizio di prenotazione è di facile accesso <input type="checkbox"/> il personale di contatto fornisce prontamente informazioni sui servizi, sui prezzi e sulla disponibilità di posti barca <input type="checkbox"/> Il personale mostra prontezza nel soddisfare le esigenze della clientela e nel risolvere tempestivamente imprevisti, problemi o errori rilevati <input type="checkbox"/> Vanta un efficace sistema di gestione dei reclami
<p>4. capacità di rassicurazione competenza e cortesia del personale e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza, ovvero: - <i>competenza</i> intesa come possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie ad erogare</p>	<p>Il personale</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> è qualificato ed in possesso di abilità e conoscenze necessarie a prestare il proprio servizio in modo affidabile e preciso <input type="checkbox"/> svolge le proprie mansioni con accuratezza ed impegno costanti <input type="checkbox"/> alla reception, parla correttamente e fluentemente almeno due lingue

<p>il servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>cortesía</i> intesa come gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale - <i>credibilità</i> intesa come fidatezza, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio - <i>Sicurezza</i> intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> si mostra sempre cortese e cordiale <input type="checkbox"/> <i>non usa mai toni aggressivi</i> <input type="checkbox"/> si preoccupa della sicurezza del cliente <input type="checkbox"/> non inganna il cliente, fornendo informazioni errate o infondate <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>Il personale</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> è sempre attento alle esigenze espresse dal cliente e cerca di anticiparne le richieste <input type="checkbox"/> è sempre disponibile ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro <input type="checkbox"/> adegua il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela

Testo elaborato, sul modello Servqual, dalla Dott.ssa Maria Sabrina Leone con il contributo del Dott. Saverio Panzica, e del gruppo "Riqualficazione 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.