

## DISCIPLINARE PER L'OTTENIMENTO DEL MARCHIO "AMICUS VIATORUM"

Il progetto "Amicus Viatorum" si propone di supportare gli artigiani i commercianti e le PMI presenti sui Cammini Giubilarli di transito affinché possano accogliere, informare ed assistere i visitatori che giungeranno a Roma, sia durante il loro peregrinare sia durante la loro permanenza nella città.

Un' adesione significativa delle imprese all'iniziativa aiuterebbe il sistema imprenditoriale locale ad attrezzarsi per cogliere meglio le opportunità costituite da un flusso crescente di visitatori e rendere la Città di Roma più ospitale ed amichevole, motivando i visitatori prolungare il loro soggiorno, a ritornare, a compiere acquisti e ad indirizzarsi in modo consapevole verso i prodotti locali di eccellenza.

Nell'ambito dell'iniziativa è prevista la creazione e registrazione di un marchio che qualifichi le botteghe artigiane, gli esercizi commerciali e le altre imprese aderenti come luoghi di informazione e di erogazione di servizi per i visitatori e come esercizi che offrono prodotti Made in Italy e servizi di alta qualità a prezzi convenienti.

Gli artigiani, commercianti e PMI che intendono ottenere il marchio "Amicus Viatorum" devono rispondere a determinati requisiti di natura formale e volontaria.

Il marchio "Amicus Viatorum", una volta ottenuto, verrà esposto in modo visibile al fine di poter essere identificato dai visitatori come luogo di riferimento.

### I REQUISITI

I **requisiti** per ottenere il marchio "Amicus Viatorum" si distinguono in:

1. Requisiti di natura formale
2. Requisiti di natura volontaria

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



## 1. Requisiti di natura formale

I requisiti di natura formale sono requisiti imprescindibili per ottenere il marchio. Se non si è in possesso di tale requisiti si è esclusi dall'ottenimento del marchio, anche se si possiedono i requisiti di natura volontaria, elencati successivamente.

Tali requisiti sono:

- essere in regola con le norme di legge in merito ai locali, alla sicurezza, agli alimenti, al commercio ed ai servizi;
- essere regolarmente iscrizione alla Camera di Commercio:

I requisiti di natura formale devono essere autocertificati dalle imprese mediante apposita modulistica.

## 2. Requisiti di natura volontaria:

I requisiti di natura volontaria pur non avendo carattere di natura formale, sono necessari per l'ottenimento del marchio. Tali requisiti si distinguono in:

### 2.1 Requisiti sulla capacità di accoglienza:

- Disponibilità all'ascolto, cortesia, capacità di dare informazioni e dedicare attenzione alla propria attività nell'ottica di migliorare il rapporto con i visitatori anche svolgendo funzioni di "mediazione culturale" tra il turista e il territorio, offrendo servizi/prodotti di qualità.

### 2.2 Requisiti etici:

- Sensibilità verso un codice di comportamento condiviso che tenga in considerazione il visitatore non solo come possibile fruitore di prodotti/servizi ma anche nella sua qualità di "persona".

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



### 2.3 Requisiti di decoro e immagine:

- Cura dell'immagine, dei locali e dell'attività svolta per far sentire il visitatore "a casa propria" infondendo fiducia verso chi lo sta accogliendo al fine di un consolidamento del rapporto con il visitatore.

### 2.4 Requisiti relativi alla formazione e all'aggiornamento per l'accoglienza del visitatore:

- disponibilità alla partecipazione ad interventi formativi in tema di accoglienza

I requisiti di natura volontaria saranno rilevati dalle Associazioni di Categoria attraverso una metodologia di valutazione attraverso l'utilizzo di apposita modulistica

## INDICATORI

Nell'ambito dei suddetti requisiti gli **indicatori** per l'ottenimento del marchio si identificano in:

1. Indicatori sulla capacità di accoglienza
2. Indicatori su requisiti etici
3. Indicatori di decoro e immagine
4. Indicatori relativi alla formazione e all'aggiornamento per l'accoglienza del visitatore

### 1. Indicatori sulla capacità di accoglienza:

Disponibilità all'ascolto, cortesia, correttezza, gentilezza, capacità di dare informazioni adeguate alle richieste espresse dai visitatori in particolare sulle modalità di spostamento nella città (autobus, metro, ecc.), offrendo servizi/prodotti di qualità.

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



Ai fini di quanto previsto dal progetto e per facilitare l'accoglienza, viene realizzata una mini guida plurilingue contenente tutte le informazioni utili per facilitare il soggiorno a Roma che sarà distribuita ai visitatori.

Verranno valutate positivamente le imprese che potranno offrire inoltre servizi aggiuntivi per la clientela, come la possibilità di pagamento tramite POS oppure la conoscenza di più lingue straniere od ancora la realizzazione di eventi oppure la consegna a domicilio e, in alcuni casi, eventi di animazione all'interno dei locali.

## 2. Indicatori su requisiti etici

Sensibilità verso codici di comportamento etico e responsabile. Il visitatore deve essere considerato prima che un consumatore una persona nel più ampio significato del termine. Il rapporto fra chi accoglie e il visitatore deve essere di carattere paritario privo di supponenza e atteggiamento di superiorità di qualunque tipo di carattere: morale, culturale, sociale o etnico. E' importante tener conto del profilo e della provenienza culturale del visitatore, che deve essere accolto da amici che vogliono renderlo partecipe della loro cultura, del patrimonio rispettando al contempo la sua cultura, personalità e stile di vita.

## 3. Indicatori di decoro e immagine:

Qualunque luogo deve essere accessibile e sicuro, accogliente, oltre a caratterizzarsi anche per la pulizia, l'igiene e il decoro, l'organizzazione degli spazi e di spazi friendly per le famiglie ove la struttura lo consenta.

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



#### 4. Indicatori relativi alla formazione e all'aggiornamento per l'accoglienza del visitatore

Manifestazione di disponibilità alla partecipazione ad interventi formativi in tema di accoglienza sulle seguenti tematiche:

- Corsi di lingua inglese
- Corsi di lingua spagnola

Seminari formativi incentrati sulle seguenti tematiche:

- L'accoglienza del turista
- La valorizzazione della rete fra gli operatori commerciali
- La fidelizzazione del turista
- Marketing territoriale
- La comunicazione attraverso i social network
- La comunicazione interculturale

#### MODALITA' DI VALUTAZIONE

La valutazione dei requisiti si basa su un sistema di punteggio che in una scala da "0" a "100" indica il valore raggiunto da ogni singola impresa.

Al fine di garantire un buon livello di performance è stato stabilito un valore soglia pari a 60/100 che rappresenta il limite al di sotto del quale le aziende non possono entrare a far parte del progetto.

Condizione necessaria per l'adesione è di possedere, oltre ai requisiti di natura formale, i requisiti volontari ottenibile dai punteggi parziali assegnati in base agli indicatori e sottoindicatori, nella misura minima di 60/100.

Tutte le aziende aderenti garantiscono un elevato livello della qualità dei servizi e dei prodotti forniti.

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:



Indicatori	Sottoindicatori	Punti min-max
1. Capacità di accoglienza	min-max totale criterio	0-30
	Capacità di ascolto, cortesia, correttezza, gentilezza	0-10
	Capacità di fornire informazioni sulla fruibilità della città	0-10
	Possibilità di effettuare pagamenti attraverso il POS	0-5
	Conoscenza delle lingue straniere	0-5
2. Requisiti etici	min-max totale criterio	0-20
	Mancanza di pregiudizi in merito alla provenienza, cultura, religione del visitatore	10
	Conoscenza generale delle diversità culturali	5
	Predisposizione ad un atteggiamento di empatia verso il visitatore	5
3. Decoro e immagine	min-max totale criterio	0-20
	Accessibilità e sicurezza	10
	Organizzazione degli spazi	5
	Pulizia, igiene e decoro	5
4. Formazione e all'aggiornamento per l'accoglienza del visitatore	min-max totale criterio	0-30
	Impegno a partecipare ad almeno 4 seminari ed 1 corso di lingua straniera	30
	Impegno a partecipare ad almeno 3 seminari ed 1 corso di lingua straniera	20
	Impegno a partecipare ad almeno 2 seminari ed 1 corso di lingua straniera	15
	Impegno a partecipare ad almeno 1 seminario ed 1 corso di lingua straniera	10
	Impegno a partecipare ad almeno 1 seminario o 1 corso	5

## VERIFICA REQUISITI

Ogni Associazione di Categoria aderente al progetto, effettuerà la verifica dei requisiti di natura formale sulle imprese che sono state ritenute idonee all'ottenimento del marchio "Amicus Viatorum".

La verifica sarà fatta a campione e sarà effettuata sul 25% delle imprese.

IN PARTENARIATO CON:



IN COLLABORAZIONE CON:

