

DISCIPLINARE RETE DI DESTINAZIONE LOANO E RETI DI PRODOTTO

Premesse

A Loano, è necessario creare un network di operatori attraverso lo strumento promo-commerciale della Rete di destinazione, in modo che si possano sviluppare, strutturare ed organizzare prodotti tangibili, che possano poi essere promossi, comunicati e commercializzati. La logica del network di cooperazione e collaborazione è infatti la più adatta per accelerare il processo di strutturazione della destinazione.

La Rete di destinazione di Loano è uno strumento utile per:

- Organizzare la destinazione, in un'ottica turistica unitaria, strutturando un'offerta turistica tematizzata, sostenibile e adatta alle esigenze della domanda turistica attuale
- Valorizzare la destinazione, promuovendo i prodotti specifici identificati con la strategia di prodotto (family, silver, sportiva)
- Incrementare i flussi turistici in periodi diversi dalla stagione estiva, grazie a prodotti che rispondono a motivazioni diverse (es. sport, outdoor, benessere)
- Organizzare e gestire una serie di servizi ed attrattive turistiche, anche di tipo esperienziale, in modo continuato, grazie alla presenza di operatori di diversi settori economici

Per raggiungere queste finalità, le attività che la Rete di destinazione dovrà portare avanti, in cooperazione con il Destination Manager e il Centro Servizi sono:

- Progettare e gestire prodotti, proposte, esperienze e servizi per il turismo familiare, silver, sportivo, a seconda della tematica scelta dagli aderenti
- Organizzare e coordinare servizi turistici di diversi operatori per proporre un'offerta unica
- Promo-commercializzare servizi turistici e proposte turistiche aggregate, sia in modo individuale, sia con un marchio comune, ovvero mettere in evidenza le proposte realizzate in sinergia dagli operatori della Rete
- Promuovere proposte turistiche aggregate dei singoli prodotti e servizi che gli aderenti offriranno al mercato in modo da caratterizzare delle proposte tematiche
- Portare avanti, in collaborazione con l'Amministrazione, iniziative di tipo pubblicitario e di pubbliche relazioni per promuovere il prodotto specifico e l'immagine complessiva delle aziende coinvolte nella Rete della destinazione.

Le caratteristiche

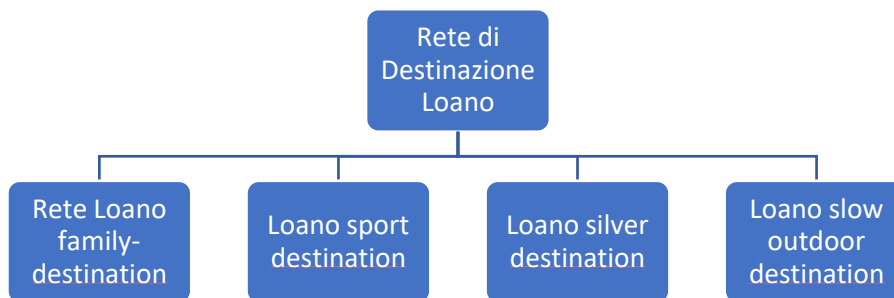
La Rete di Destinazione Loano sarà una rete di operatori certificati, perché rispettano dei determinati requisiti, che dovrà organizzare proposte e servizi turistici (attività per bambini, spiagge, visite guidate, attività esperienziali, ecc.) rivolte ai segmenti di domanda identificati, ovvero al turismo familiare, quello sportivo e i turisti silver. In sostanza, la Rete di destinazione serve per organizzare e distinguere Loano e le sue imprese che si impegnano a cooperare e a proporre un'offerta turistica di qualità, di servizi, alloggio, esperienze, attività ecc. adatta alle necessità di diverse tipologie di segmenti, con diverse motivazioni.

Per questo motivo, la rete di destinazione dovrà essere declinata per prodotti. Per capire meglio, la Rete di prodotto è «una forma di aggregazione e cooperazione tra imprese ed operatori finalizzata alla creazione di un prodotto turistico specifico (es. familiare) nella destinazione destinato ad un mercato specifico: serve a raggiungere nicchie di domanda competitive e strategiche verso cui orientarsi per differenziare l'offerta turistica in modo innovativo». Va sottolineato che all'interno della Rete, ogni operatore mantiene comunque e sempre la propria autonomia operativa e continua a svolgere la sua principale attività economica, pur perseguendo un obiettivo comune con gli altri aderenti della Rete, ovvero raggiungere e attirare un segmento specifico.

La Rete di destinazione Loano avrà al suo interno gli operatori che vorranno caratterizzare la propria offerta e i propri servizi e che si impegnano verso determinati standard qualitativi di servizio, per avere, in questo modo, un catalogo di proposte tematizzate e adatte alla domanda del mercato di:

- Turismo family-friendly
- Turismo sportivo
- Turismo silver
- Turismo outdoor slow

Ovvero, la strutturazione dovrà seguire questo modello:



La Rete di destinazione si caratterizza per i seguenti elementi:

- Integrazione volontaria dei membri
- Riconoscimento ufficiale della Rete da parte del Comune
- Livello omogeneo di qualità, sia nella gestione che nella fornitura del servizio
- Creazione di un marchio unico
- Promozione comune delle proposte
- Prestigio, affidabilità, rigore e differenziazione

La Rete si struttura attraverso un disciplinare, il quale contiene le modalità di adesione, quali soggetti possono aderire, i requisiti che devono rispettare e le regole di funzionamento interno: definisce regole comuni per distinguersi sul territorio con offerte mirate e di qualità, e allo stesso tempo rappresenta per i turisti una garanzia e una risposta a specifiche esigenze con standard qualitativi.

IL DISCIPLINARE

1. Oggetto

Il presente disciplinare ha come oggetto la strutturazione della Rete di destinazione Loano, intesa come aggregazione di operatori del turismo, dello sport e outdoor, che si impegnano in un percorso di crescita comune per lo sviluppo dei prodotti turistici e per servizi di eccellenza.

Il disciplinare regola l'adesione dei soggetti interessati, stabilendo dei requisiti che essi dovranno avere e rispettare.

2. Soggetto promotore

Il soggetto promotore della Rete è il Comune di Loano, tramite il Destination Manager.

3. Valori

La Rete vuole veicolare valori di qualità, autenticità, professionalità e accoglienza degli operatori. Tutti gli aderenti alla Rete devono rispettare tali valori e strutturare un'offerta in grado di garantirli.

4. I vantaggi per gli aderenti

Per gli operatori partecipare alla Rete di destinazione comporta dei vantaggi:

- Maggiore facilità di essere identificati dai potenziali turisti e dagli intermediari turistici specializzati sui segmenti identificati
- Utilizzo di un marchio di qualità e di riferimento riconoscibile dai turisti
- Partecipazione ad una rete di promozione comune ed incentivata dal Comune
- Collaborazione pubblico-privata per la promozione
- Presenza nei diversi mercati e segmenti obiettivo
- Inserimento nel sistema di promozione e comunicazione di Visit Loano
- Inserimento nelle azioni informative e di accoglienza del Centro servizi
- Inserimento in un sistema di prodotti e di know-how turistico
- Possibilità di ottenere contatti e convertirli in vendite, data dalla maggiore targhettizzazione del marketing e dal fatto di cooperare con altri operatori
- Possibilità di incrementare la propria visibilità nel mercato interessato al turismo familiare, al turismo sportivo e al turismo silver

5. Diritti per gli aderenti

- Inserimento in un'area del sito web Visit Loano dedicata alla Rete di destinazione e suddivisa per prodotti (elenco degli aderenti e delle loro proposte)
- Inserimento nel materiale promozionale e informativo dedicato alle Reti tematiche (Family-friendly, turismo sportivo, silver)
- Promozione diversificata nei media e durante le attività promozionali, ogni qualvolta siano attinenti al target e ai mercati obiettivo della Rete
- Promozione diversificata via web e social network

6. Impegni per gli aderenti

- Proporre offerte, convenzioni o proposte correlate con quelle di altri aderenti alla Rete (ad esempio hotel + spiaggia con servizi per bambini; B&B + servizio noleggio bike)
- Evidenziare nel sito della struttura/esercizio, nel proprio materiale promozionale e all'ingresso dei propri locali l'appartenenza alla Rete
- Garantire la fornitura di tutti i servizi necessari obbligatori richiesti dal disciplinare relativo al prodotto per cui si aderisce alla Rete
- Se richiesti, per indagini e statistiche di settore che potrà mettere in piedi il Centro servizi o il Comune, comunicare i dati relativi alle visite/presenze nelle proprie strutture; partecipare ad iniziative sul monitoraggio della customer satisfaction
- Collaborare con gli altri aderenti della Rete per ottenere migliori risultati economici e qualitativi
- Essere disponibili a collaborare ad eventuali azioni di promozione e promocommercializzazione della Rete

Inoltre, come impegno, gli aderenti dovranno rispettare i seguenti parametri:

- Esposizione chiara (anche in inglese) di prezzi e costi dei servizi
- Personale con conoscenza dell'offerta turistica del territorio
- Presenza di una persona in servizio che parli inglese
- Ambienti e servizi adeguati all'accoglienza turistica
- Indirizzo di posta elettronica attivo
- Connessione internet
- Pagamenti con carte di credito e bancomat sempre disponibili

7. Modalità di adesione

Per far parte della Rete e godere dei vantaggi di essere affiliato ad essa, è essenziale completare un processo di adesione, di cui il responsabile è il Comune di Loano, attraverso il Destination Manager. Si seguirà il principio della porta aperta, ovvero l'adesione sarà sempre possibile, anche dopo la fase di avvio della Rete.

Il processo di adesione da seguire è il seguente:

- Verifica dei requisiti elencati nel disciplinare per la propria categoria: da parte dell'azienda o del richiedente tramite check list / modulo di adesione
- Domanda: l'azienda compila il modulo di adesione predisposto e diffuso dal Comune di Loano, corredata da atto di notorietà in cui si dichiara di possedere i requisiti
- Verifica dei requisiti: il Comune si riserva la facoltà di verificare il possesso di tali requisiti
- Convalida della richiesta di adesione: se l'esito della visita è favorevole, l'adesione viene convalidata. Se non è favorevole, verranno forniti il supporto e la consulenza necessari per apportare gli adattamenti corrispondenti

8. Animazione della Rete di Prodotto

Il Comune di Loano, in quanto ente gestore della Rete, in comunione con il CLT, realizza le attività di animazione territoriale sia verso gli aderenti alla Rete, per creare collaborazione, sia verso l'esterno, al fine di strutturare una rete di contatti trasversale, anche in collaborazione con altri stakeholder. Le attività di animazione comprendono, ad esempio, incontri con gli aderenti, riunioni e incontri con soggetti terzi e incontri sia istituzionali sia privati o con associazioni. Il Comune potrà avvalersi di soggetti terzi per l'attività di gestione della Rete attraverso le procedure previste dalle norme di legge, mantenendo comunque il ruolo di coordinamento.

9. Comunicazione e promozione

Le attività di comunicazione e promozione della Rete, all'interno di Visit Loano, sono programmate dal Comune di Loano, il quale potrà avvalersi di soggetti terzi per l'attività attraverso le procedure previste dalle norme di legge.

10. Controlli

Il Comune, in qualità di ente gestore della Rete, ha la facoltà di effettuare, presso le imprese aderenti, controlli per attestare la veridicità delle informazioni da esse fornite, mediante personale proprio, eventualmente senza preavviso, e anche in seguito alla conferma di adesione.

11. Cause di espulsione

Le imprese aderenti si impegnano a mantenere gli standard e a rispettare i requisiti minimi. Eventuali cause di espulsione sono:

- Sospensione dell'attività senza adeguata motivazione e comunicazione per più di 30 giorni
- Sospensione anche momentanea dei servizi minimi richiesti senza comunicazione al Comune
- Esito negativo delle verifiche sulla veridicità delle informazioni fornite al Comune e sull'osservanza dei requisiti.

12. Recesso

L'impresa ha diritto a rinunciare all'adesione alla Rete in qualsiasi momento, previa comunicazione tramite PEC da far pervenire 30 giorni prima. Il recesso comporta la cancellazione dell'impresa dalle iniziative promozionali della Rete e il divieto di utilizzo del relativo marchio nei propri locali e sul materiale informativo/promozionale.

1. Rete family-friendly

Le tipologie di operatori che possono aderire alla Rete di destinazione – prodotto family sono:

- Ricettività (alberghiera ed extralberghiera)
- Ristorazione
- Stabilimenti balneari
- Servizi di baby sitting, formazione, animazione per bambini (es. cooperative)
- Barche per escursioni
- Servizi di noleggio gommoni/barche
- Servizi di trasporto privati
- Servizi di noleggio bike/e-bike
- Esercizi commerciali

Tutti i soggetti che intendono partecipare alla Rete, adeguandosi agli standard di servizio, dovranno rispettare il presente disciplinare.

Resta inteso che per l'adesione alla Rete è necessario essere in regola con tutte le normative vigenti per le singole categorie (norme di sicurezza, igienico-sanitarie, tributarie ecc.). Dovranno inoltre essere rispettati i seguenti criteri:

- Svolgere l'attività a Loano
- Personale professionale
- Presenza di almeno una persona in servizio che parli inglese
- Accettare pagamenti elettronici

Di seguito si riportano i **requisiti che gli aderenti dovranno rispettare per partecipare alla Rete Loano family-friendly**, divisi per categorie. Per ogni requisito viene indicato se è da considerarsi **obbligatorio (OB)** o **opzionale (OP)**.

Concetto	Requisito	OB	OP
Strutture ricettive			
Informazione	Avere nel sito informazioni rivolte al turismo familiare	X	
	Visibilità del logo della Rete (una volta che sarà realizzato)	X	
	Informazione su attività rivolte a pubblico familiare	X	
	Avere nel proprio sito un booking engine		X
Servizi	Wi fi gratuito	X	
	Scalda biberon sempre disponibile	X	
	Presenza della culla in camera su richiesta	X	
	Presenza di vaschetta per neonati su richiesta		X
	Presenza di camere dedicate a famiglie (comunicanti, triple/quadruple ecc.)	X	
	Offrire tariffe speciali per famiglie	X	
	Nel servizio colazione offrire alimenti adatti ai bambini (se applicabile)	X	
	Noleggio passeggini o zaini per bambini		X (in convenzione con altri)
	Presenza sponde da letto per bambini su richiesta	X	
	Presenza in struttura di giochi per bambini	X	
	Presenza di fasciatoio in struttura		X
	Presenza di fasciatoio nel bagno in area comune (se applicabile)	X	

Sicurezza	Meccanismi di sicurezza per porte e finestre per evitare che i bambini possano aprirle in autonomia	X	
	Sensori di sicurezza negli ascensori		X
	Presenza di barriere sulle scale		X
	Kit di primo soccorso	X	

Concetto	Requisito	OB	OP
Appartamenti			
Informazione	Avere nel sito informazioni rivolte al turismo familiare	X	
	Visibilità del logo della Rete (una volta che sarà realizzato)	X	
	Informazione su attività rivolte a pubblico familiare	X	
Servizi	Wi fi gratuito		X
	Scalda biberon sempre disponibile	X	
	Presenza della culla in camera su richiesta	X	
	Presenza di vaschetta per neonati su richiesta		X
	Offrire tariffe speciali per famiglie	X	
	Noleggio passeggini o zaini per bambini		X (in convenzione con altri)
	Presenza sponde da letto per bambini su richiesta	X	
	Presenza in struttura di giochi per bambini	X	
	Presenza di fasciatoio in appartamento		X
Sicurezza	Meccanismi di sicurezza per porte e finestre per evitare che i bambini possano aprirle in autonomia		X
	Sensori di sicurezza negli ascensori		X
	Presenza di barriere sulle scale		X
	Kit di primo soccorso	X	

Concetto	Requisito	OB	OP
Ristoranti e bar (si applica anche alla ristorazione delle strutture ricettive)			
Servizi	Possedere un numero sufficiente di seggioloni o adattatori per la seduta (se >5 tavoli: 1; 5-10 tavoli: 2; oltre 10 tavoli 3)	X	
	Possedere un numero sufficiente di bavaglioni	X	
	Possibilità di scaldare pasti per bambini e biberon	X	
	Presenza di fasciatoio nel bagno (nel caso di impossibilità all'installazione di un fasciatoio a causa dello spazio saranno valutate le opzioni percorribili)	X	
	Wi fi gratuito per i clienti		X
Menu	Presenza di almeno un menu specifico per bambini	X	
Ambiente	Disporre di un'area di intrattenimento per bambini		X
	Possedere spazi ampi per poter accedere e muoversi con passeggino	X	
Sicurezza	Tavoli con angoli curvi o in difetto con protezioni	X	
	Kit di primo soccorso	X	
Informazione	Avere nel sito / pagina FB informazioni rivolte al turismo familiare	X	
	Visibilità del logo della Rete (una volta che sarà realizzato)	X	

Concetto	Requisito	OB	OP
Stabilimenti balneari			
Spazi	Presenza di aree attrezzate adatte ai bambini	X	
	Presenza di zone d'ombra	X	
	Presenza di area di intrattenimento e animazione		X
	Presenza di passerelle o disponibilità di ausili per accedere con passeggino (nel caso di impossibilità all'installazione delle passerelle saranno valutate le opzioni percorribili)	X	
Servizi	Presenza di fasciatoio nel bagno	X	
	Presenza di scaldabiberon presso il bar (se applicabile)	X	
	Servizio di primo soccorso	X	
	Offerta attività di animazione		X event. insieme ad altri stabilimenti
Informazione	Avere nel sito / pagina FB informazioni rivolte al turismo familiare	X	
	Visibilità del logo della Rete	X	

Concetto	Requisito	OB	OP
Esercizi commerciali			
Spazi	Allestimenti interni adatti a muoversi con i bambini	X	
Servizi	Vendita di prodotti (es. abbigliamento) per bambini	X	
	Noleggio passeggini o carrozzine per bambini		X

Concetto	Requisito	OB	OP
Altre categorie			
Spazi	Presenza di aree attrezzate adatte ai bambini (se pertinente)	X	
	Presenza di zone d'ombra presso il luogo in cui si svolge l'attività	X	
Servizi	Presenza di fasciatoio nel bagno (se pertinente)	X	
	Servizio di primo soccorso	X	