

## **LINEE GUIDA DI PREPARAZIONE ALLA VERIFICA** **PER IL RILASCIO DEL MARCHIO DI QUALITÀ TURISTICA VAL DI ZOLDO DOLOMITI PATRIMONIO DELL'UMANITÀ**

### **1 Scopo del documento**

Le linee guida di preparazione alla verifica, hanno lo scopo di “preparare” il committente alla visita di verifica con l’obiettivo di renderla più rapida ed efficace possibile.

### **2 La visita di verifica**

In generale la visita di verifica avrà la durata di circa due ore e avrà lo scopo di raccogliere prove relative ai criteri indicati nel disciplinare: campioni, materiale cartaceo/digitale o immagini fotografiche, che attestino la reale adozione delle azioni e/o comportamenti validi ai fini dell’ottenimento del Marchio di Qualità turistica Val di Zoldo Dolomiti UNESCO.

**La verifica è divisa in due fasi:**

- **Verifica documentale**

In cui si passano in rassegna tutti i criteri e si acquisiscono le prove cartacee (bolle di consegna, ricevute, fatture, ecc.) a supporto della soddisfazione dei criteri stessi. Le prove andranno raccolte nella cartella associata al richiedente e inviate al Comitato per il rilascio del Marchio di Qualità;

- **Verifica visiva**

Il verificatore effettua un giro ispettivo nella struttura, accompagnato dal richiedente, il quale presenterà le modalità di soddisfazione dei criteri.

Il verificatore per ogni criterio deve fornire prove fotografiche o dichiarazioni della soddisfazione degli stessi.

**Una struttura per ottenere il marchio dovrà soddisfare tutti i 14 criteri del disciplinare.**

**Casi particolari:**

1. Se la struttura non svolge l’attività associata al criterio non è tenuta a soddisfarlo, valido per A3, A4, C1;
2. Se si tratta di una agenzia immobiliare, ottiene il marchio se soddisfa gli 8 criteri specifici per l’agenzia: A5, B1, B2, B3, B4, C2, C3 e C4 ed almeno un suo appartamento è conforme ai 4 criteri specifici: A1, A2, A5, C5.

### **3 Preparazione alla visita**

Visto che verranno raccolte diverse tipologie di prove chiediamo gentilmente di mettere a disposizione del verificatore, relativamente a tutti i criteri obbligatori che Lei ha scelto di implementare dei materiali giustificativi, documentazione o campioni, seguendo la tabella alla pagina seguente.

Id	Criteri	Verifica
A1	<p><b>Rubinetti</b> Utilizzare, nei lavandini e nelle docce di tutti i bagni comuni ed esclusivi, rubinetti con riduttori di flusso.</p>	<p><u>Documentale</u>: fatture o bolle d'acquisto o analoghe ricevute che attestino l'acquisto dei prodotti.</p> <p><u>Visiva</u>: Accesso ai bagni per controllo installazione riduttori.</p>
A2	<p><b>No monodose</b> Eliminare, nei lavandini e nelle docce di tutti i bagni comuni ed esclusivi, monodose per la somministrazione di sapone e detergenti doccia.</p>	<p><u>Documentale</u>: fatture o bolle d'acquisto o analoghe ricevute che attestino l'acquisto dei prodotti.</p> <p><u>Visiva</u>: Accesso ai bagni per controllo assenza monodose.</p>
A3	<p><b>Acqua</b> Informare il cliente della possibilità di richiedere acqua di rete e, come eventuale unica alternativa all'acqua di rete, offrire acqua in bottiglia (naturale e frizzante) esclusivamente di vetro con vuoto a rendere proveniente da fonti ubicate nelle seguenti regioni: Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige.</p>	<p><u>Documentale</u>: copia digitale o cartacea del menù in cui sono presenti: informativa per l'acqua di rete e/o acqua in bottiglia</p> <p><u>Visiva</u>: Accesso al magazzino per attestare la presenza di acqua in bottiglia di vetro da fonti regionali come indicate nel criterio (solo se si serve acqua in bottiglia).</p>
A4	<p><b>Linea ecologica</b> Avere nelle forniture almeno una linea di prodotti ecologica certificata (Ecolabel, PEFC, FSC o assimilabile) per le pulizie (detergenti per superfici, sgrassatori, detergente pavimenti, ecc.) o per l'igiene (lavamani, bagnoschiuma, shampoo, carta igienica, carta tissue).</p>	<p><u>Documentale</u>: fatture o bolle d'acquisto o analoghe ricevute che attestino l'acquisto della linea ecologica.</p> <p><u>Visiva</u>: Accesso al magazzino per attestare presenza linea ecologica certificata.</p>
A5	<p><b>Kit di comunicazione</b> Utilizzare il kit di comunicazione<sup>1</sup> del marchio turistico di qualità Val di Zoldo -Dolomiti UNESCO.</p>	<p><u>Visiva</u>: attestazione della presenza del kit di comunicazione del marchio, in particolare: presentazione multimediale del marchio, brochure sintetica del marchio, avviso appendibile. La vetrofania sarà rilasciata dal Comitato solo in seguito all'ottenimento del marchio.</p>

<sup>1</sup> Il kit di comunicazione realizzato e fornito dal Consorzio Turismo Val di Zoldo è composto da: vetrofania da apporre all'ingresso della struttura, presentazione multimediale del marchio e, per ogni stanza, la *brochure* sintetica sul Marchio di Qualità Turistica e l'avviso appendibile che esorta gli ospiti a ridurre i consumi di acqua ed energia.

Id	Criteri	Verifica
<b>B1</b>	<p><b>Personale formato su UNESCO e sulla fruibilità del territorio</b></p> <p>Garantire che almeno un addetto dedicato alla ricezione degli ospiti abbia una adeguata conoscenza sui valori delle Dolomiti patrimonio UNESCO e sulle modalità di fruizione del territorio, attraverso la frequentazione obbligatoria dell'appuntamento organizzato dal Consorzio Turismo Val di Zoldo a tal proposito.</p>	<p><u>Documentale</u>: La struttura non è tenuta a produrre prove per questo criterio.</p> <p>Il Consorzio fornirà l'elenco dei partecipanti al corso dedicato organizzato annualmente.</p>
<b>B2</b>	<p><b>Sito web</b></p> <p>Avere sul sito web ufficiale della struttura una pagina dedicata o il collegamento web alla pagina del Consorzio Turismo Val di Zoldo sui valori Dolomiti UNESCO, che evidenzia le peculiarità (geologiche, naturalistiche, ecc.) della Val di Zoldo e secondariamente dei sistemi da essa facilmente raggiungibili.</p>	<p><u>Visiva</u>: accertamento della presenza sul sito web ufficiale della struttura della pagina dedicata o del collegamento alla pagina del Consorzio.</p>
<b>B3</b>	<p><b>Materiale informativo</b></p> <p>Mettere a disposizione dell'ospite, in struttura, adeguato materiale riguardante i valori delle Dolomiti UNESCO evidenziandone le peculiarità (geologiche, naturalistiche, ecc.) della Val di Zoldo e secondariamente dei sistemi da essa facilmente raggiungibili. Il materiale deve essere presente almeno in inglese o tedesco.</p>	<p><u>Visiva</u>: accertamento della presenza di materiale riguardante i valori delle Dolomiti UNESCO con riferimento alla Val di Zoldo. Oltre all'italiano ci dovrà essere anche del materiale in lingua: o in inglese o in tedesco.</p>
<b>B4</b>	<p><b>Cornice digitale</b></p> <p>Installare in un'area della struttura, con adeguata visibilità per gli ospiti, una cornice digitale (o supporti multimediali equipollenti in termini di fruibilità del cliente ed aggiornabilità dei contenuti) con i contenuti multimediali comuni sulle Dolomiti UNESCO e le possibilità di fruizione dei valori paesaggistici, storici, culturali della Val di Zoldo (il Consorzio predisporrà una presentazione ad hoc a riguardo).</p>	<p><u>Visiva</u>: accertamento della presenza della cornice digitale o di altro supporto digitale (monitor PC, o altro) che visualizzi i contenuti multimediali della presentazione fornita con il kit di comunicazione (criterio A5).</p>

Id	Criteri	Verifica
C1	<p><b>Menù tipico</b></p> <p>Inserire nel menù dei pasti principali almeno un piatto per portata (antipasto, primo, secondo e dessert) che rientri nella tradizione gastronomica locale.</p>	<p><u>Documentale</u>: copia digitale o cartacea del menù in cui sono presenti le 3 portate (primo, secondo, antipasto o dessert) che rientri nella tradizione gastronomica locale.</p>
C2	<p><b>Set di convenzioni</b></p> <p>Aver stipulato un set di convenzioni per i seguenti servizi/beni da offrire agli ospiti, costituite almeno da: un noleggio di attrezzature, una guida alpina o altra guida per la fruizione del territorio, un deposito attrezzature (se sprovvisti in struttura). Le convenzioni devono riguardare prevalentemente ma non solo servizi/beni della Val di Zoldo, ma anche offerte di vallate limitrofe raggiungibili in poco tempo da Zoldo.</p>	<p><u>Documentale</u>: copia digitale o cartacea della convenzione firmata tra le parti o di una mail che attesta l'accordo stipulato con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un noleggio di attrezzature,</li> <li>- una guida alpina o altra guida per la fruizione del territorio,</li> <li>- un deposito attrezzature (se sprovvisti in struttura)</li> </ul> <p><u>Visiva</u>: accertamento della presenza di una informativa (ad es. un avviso) che informi l'ospite della presenza di tali convenzioni.</p>
C3	<p><b>Attrezzature</b></p> <p>Avere a disposizione degli ospiti della struttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- almeno 2 paia di ciaspole e 2 paia di bastoncini;</li> <li>- almeno 1 zaino porta bambini;</li> </ul>	<p><u>Visiva</u>: accertamento della presenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- delle attrezzature a disposizione degli ospiti</li> <li>- di una informativa (ad es. un avviso) che informi l'ospite della disponibilità delle attrezzature.</li> </ul>
C4	<p><b>Informazioni escursionistiche</b></p> <p>Mettere a disposizione dell'ospite (in lettura e prestito) una piccola biblioteca alpina su percorsi, sentieri, passeggiate e gite organizzate nella Valle (sia in estate che in inverno). In parte il materiale deve essere presente almeno in inglese o tedesco.</p>	<p><u>Visiva</u>: accertamento della presenza della cornice digitale o di altro supporto digitale (monitor PC) che proietti i contenuti multimediali della presentazione fornita con il kit di comunicazione (criterio A5).</p>
C5	<p><b>Tourist satisfaction</b></p> <p>Iscrivere la propria struttura a Trip Advisor e invitare i propri ospiti (tramite mail o biglietto promemoria) a rilasciare una recensione sulla struttura.</p>	<p><u>Documentale</u>: copia digitale o cartacea dell'attestazione all'iscrizione della propria struttura a Trip Advisor. Copia della mail o biglietto promemoria con cui si chiede all'ospite di rilasciare una recensione sulla struttura.</p> <p><u>Visiva</u>: accertamento della presenza di un'informativa o del biglietto promemoria.</p>