

ADHESIÓ AL PROGRAMA

PUNTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA BAGES – GEOPARC 2023



Punt d'Informació
Turística

1. Objectius del Programa Punts d'Informació Turística:

Objectiu estratègic:

Partint de la xarxa d'oficines de turisme de la província, es cerca dotar a la província de Barcelona del màxim nombre de punts d'informació complementaris on el turista tingui possibilitat de ser informat de l'oferta turística existent, alhora que pugui rebre assistència i suport en l'organització de la seva estada.

Objectiu operacional:

Ampliar la xarxa d'oficines de turisme amb altres espais on es doni informació turística. Aquests punts seran establiments (públics o privats) que tinguin contacte directe amb el turista. Si bé no podran donar un servei tant complet com les oficines de turisme, sí que exerciran una funció informadora en cobrir aquells horaris i territoris que no ho fan les oficines.

Alhora, aquests serveis, completaran el servei que ofereixen al turista, donant un valor afegit a través de proporcionar informació turística per a continuar l'estada del turista, tot millorant la satisfacció del mateix, en rebre informació adequada, contrastada i fiable.

Objectius específics:

- *Formar a les oficines de turisme* en el referent a les habilitats d'atenció al públic en general, i en concret en la importància de generar valor afegit en l'acció de donar informació turística
- *Formar als establiments* que de facto ja *estan donant informació turística* sobre el mètode i la importància i de donar informació turística
- *Formar als establiments* turístics que fins ara no han donat informació turística. Conscienciar als establiments de la importància i necessitat de donar aquest servei, i formar-los al respecte.
- *Dotar als establiments i serveis turístics* acreditats de material promocional per acompanyar l'assessorament al visitant/turista.
- *Crear una xarxa de treball* de punts d'informació turística en base oficines de turisme, empreses o serveis privats i equipaments o entitats públiques.

2. Beneficis del projecte per a la destinació

Els beneficis del projecte Punts d'Informació Turística per a la comarca que implanta el projecte són:

- Incrementar la satisfacció de l'experiència turística per part del visitant a través de rebre un servei acurat d'informació d'activitats complementàries a la que està sent usuari
- Consolidar la imatge de destinació cohesionada i estructurada, enfocada a la satisfacció del client
- Millorar el posicionament de la destinació.
- Augmentar la percepció de fiabilitat i seguretat de l'oferta turística
- Incrementar la implicació dels sectors en els objectius de la destinació.
- Generar un major coneixement entre empreses i serveis turístics, i generar sinèrgies en altres projectes, des de la creació de productes combinats i altres col·laboracions empresarials.

3. Beneficis del projecte per a les empreses/serveis turístics participants:

La implantació del projecte a les empreses/serveis permet obtenir els següents beneficis:

- Dotar de respostes a les peticions d'informació turística, de forma solvent, contrastada i acurada
- Dotar d'eines per suggerir, incentivar i propiciar, com a servei afegit al turista, la continuïtat de la bona experiència turística obtinguda en el propi servei a través de la recomanació d'altres productes i serveis del territori que s'ajustin al client i a la pròpia oferta
- Impulsar i reforçar el concepte del treball per a la millora continuada
- Millorar el coneixement del client
- Millorar i cohesionar l'intercanvi entre empreses i serveis per a la millora del producte individual, i la creació de producte combinat
- Augmentar la percepció de fiabilitat del servei per part del client
- Disposar d'un sistema de reconeixement del servei d'informació que es dona al client
- Avançar cap a l'excel·lència turística
- Adequar d'espai i suports per donar informació turística

4. Sistemàtica d'implantació i obtenció de l'acreditació com a Punt d'Informació Turística

L'essència del projecte son les persones i els recursos turístics del territori, sempre s'han fet les sessions a diferents indrets de les Comarques de Barcelona per conèixer com a participant de primera mà les característiques dels atractius turístics.

Per obtenir l'acreditació per primera vegada, cal superar els compromisos de formació corresponents que s'indiquen a continuació (75%).

SESSIÓ	CONTINGUT	DATA PREVISTA	FORMAT PREVIST
Sessió 1	Desplegament del programa. Networking. Coneixement del Territori.	30/03/2023	Presencial 9.30h a 13h
Sessió 2	Sortida coneixement de territori.	09/05/2023	Presencial 9.30h a 13h
Sessió 3	Sortida coneixement de territori.	27/10/2023	Presencial 9.30h a 13h
Sessió 4	Fer una Càpsula informativa autoconsumibles referents a Atenció al Client, noves tecnologies o territori	"autoconsumibles sense data i hora"	

Es renovarà automàticament cada any a menys que a través de correu electrònic o carta us vulgueu donar de baixa, en aquest cas dintre del possible seria convenient dir el motiu per a la millora continua del programa al vostre organisme comarcal.

5. Serveis i dotacions per a les empreses/serveis acreditades:

Algunes de les prestacions de què gaudiran les empreses/serveis que s'adhereixin al sistema són:

- **Cicle formatiu sessions on-line autoconsumibles i sessions presencials de coneixement de territori**
- Informació sobre les diferents trameses de **newsletters i agendes d'activitats/esdeveniments** a la comarca, a fi que les empreses i serveis s'hi adhereixin.
- **Diploma d'acreditació**
- **Placa identificativa o vinil identificatiu** (a escollir segons preferència)
- **Dispensador de material promocional turístic de material sostenible.**
- **Seguiment tècnic** per part del Consell Comarcal del Bages.

- **Prioritat en la tramesa de materials promocionals turístics** (àmbit comarcal i provincial)
- **Manual de l'Amfitrió**

6. Compromisos que les empreses/serveis acreditats hauran d'assumir

Les empreses/serveis acreditats es comprometen a:

- Assistir al cicle de sessions per l'acreditació
- Informar de l'oferta turística comarcal
- Orientar al visitant en la seva estada
- Ser prescriptor de l'oferta turística de la comarca i incentivar la visita
- Tenir coneixements actualitzats sobre tota l'oferta turística comarcal
- Distribuir el material promocional i sol·licitar-ne més exemplars en cas que s'exhaureixin

7. Procediment d'adhesió al sistema

El procediment per adherir-se al sistema és:

- Signatura i lliurament del **full d'adhesió de l'empresa/entitat al Consell Comarcal del Bages**
- La **baixa del sistema** caldrà formalitzar-la mitjançant un document per escrit i signat (o correu electrònic) especificant els motius de la baixa que serà lliurat al Consell Comarcal del Bages (turisme@ccbages.cat). Així com havent-se de retornar la placa/vinil identificatiu i el dispensador.
- Causaran baixa d'ofici aquelles empreses/serveis que no compleixin els compromisos indicats en l'apartat 4 i 6.
- L'adhesió en el projecte té una validesa anual, i caldrà ser renovada anualment a través d'un cicle formatiu de renovació.
- L'acreditació és personal i per empresa

8. Procediment de renovació

El procediment per renovar l'adhesió al sistema és:

- Assistir al cicle formatiu de renovació, fer com a mínim una càpsula i una sortida de coneixement al territori.
- El **cicle de renovació** tindrà lloc durant els anys posteriors a l'any d'adhesió.

**DADES DE L'EMPRESA/SERVEI/ENS QUE FORMULA L'ADHESIÓ AL PROJECTE
PUNTS INFORMACIÓ TURÍSTICA**

Nom empresa/servei que s'adhereix:	
E-mail comercial de l'empresa	
Web de l'empresa	
Telèfon empresa/servei	
Municipi	
Nom de l'interlocutor/a Persona/es responsables i que realitza/en la formació (màxim 2):	
E-mail de la persona (o persones) que realitza la formació:	
Telèfon de contacte de la persona :	
La empresa està adherida al Compromís per la Sostenibilitat ? (SI/NO)	
Tipologia de Distintiu identificatiu que sol·licitaria (PLACA O VINIL)?	

El sota-signant es compromet a acomplir els compromisos establerts en aquest document.

Lloc i data,

Signatura de la persona responsable,

*De conformitat amb la Llei de Protecció de Dades (LOPD), la seva normativa de desenvolupament i, la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic, li informem que tractem les seves dades amb les Mesures de seguretat adequades i, que formen part de la base de dades de **Consell Comarcal del Bages** amb la finalitat d'informar-lo de les nostres activitats, convocatòries d'actes públics oficials, jornades, cursos, conferències o d'altres propostes que puguin ser del seu interès. Només per a complir amb obligacions que ens permeten realitzar les funcions que ens són pròpies, les seves dades podran ser cedides a altres Administracions Públiques o tercers interessats i/o relacionats. De conformitat amb la Llei de Propietat Intel·lectual, les dades d'aquest correu poden estar legalment protegides o ser confidencials. Si no és el destinatari del mateix, haurà de procedir a la seva destrucció i comunicar-ho immediatament al remitent. Si no desitja rebre més informació, en qualsevol moment pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, dirigint-vos a la seu del **Consell Comarcal del Bages**. Així mateix, pot donar-se de baixa, enviant-nos un correu electrònic a l'adreça: turisme@ccbaqes.cat.*