

L'ACCOGLIENZA COME ELEMENTO CARDINE DEL TURISMO

Un'analisi dell'accoglienza nel mondo del turismo.

di Giovanni Ferrero, Segretario Generale IsITT - Istituto Italiano per il Turismo per Tutti

8 giugno 2021

Parlare di Accoglienza apre un grande capitolo di definizioni e sottodefinitzioni, ma soprattutto di punti di vista. L'Accoglienza in realtà dovrebbe avere un significato univoco e dovrebbe costituire le fondamenta per tutti coloro che hanno a che fare con il pubblico, che questo sia un turista, un visitatore, un cliente o semplicemente un cittadino residente. È opportuno però alzare lo sguardo verso una panoramica più ampia per riuscire a capire quanto sia essenziale non sottovalutare il potere che l'Accoglienza ha nella vita di tutti i giorni, quali opportunità può offrire agli imprenditori che investono in attività dove il "cliente" viene riconosciuto quale principale interlocutore che, se soddisfatto, può diventare esso stesso promotore e fonte di guadagno.

Nell'Accoglienza turistica, per esempio, non è possibile pensare che soltanto alcune specifiche categorie di filiera debbano essere accoglienti e altre, invece, possano non considerare la questione così essenziale.

Un turista riceve la prima Accoglienza nel momento in cui inizia a pensare e pianificare il suo viaggio. La scelta della destinazione di una vacanza parte dal voler vivere un'esperienza piena e appagante, successivamente si iniziano a cercare informazioni sul web o i canali social per poi passare a una valutazione economica che porterà alla prenotazione.

Un turista con disabilità segue lo stesso iter ma incontra più ostacoli e difficoltà: dopo aver scelto la meta si dovrà mettere in contatto con la struttura scelta per ottenere informazioni specifiche circa l'accessibilità strutturale (spesso aspettando anche qualche giorno prima di ricevere una risposta o senza mai addirittura riceverla), potrà contattare un'associazione di tutela di persone con disabilità locale per avere un valido supporto aggiuntivo e spesso si affiderà a blog turistici creati da persone con disabilità per conoscere la reale fruibilità del territorio. Si tratta quindi di un'avventura spesso lunga, faticosa e incerta e mai concorrenziale con le offerte "last minute". Dopo aver scelto la destinazione il turista valuterà l'Accoglienza anche al momento della partenza: chi viaggia in aereo la valuterà già dall'aeroporto di partenza considererà la struttura aeroportuale in termini di servizi proposti e all'attenzione ricevuta. Continuerà a sentirsi accolto allo sbarco facendo le medesime valutazioni fatte all'aeroporto di partenza, al primo desk informativo, alla reception della struttura ricettiva, al ristorante, nei luoghi culturali, sui mezzi di trasporto, nel ricevere le indicazioni, nei negozi in cui farà shopping, alla sede dell'evento a cui prenderà parte, fino al momento del suo ritorno.

Questo iter è quello che definiamo "rete dell'accoglienza turistica".

Quando il turista è una persona con esigenze specifiche, la valutazione dell'Accoglienza sarà ancora più approfondita, critica e attenta e si baserà su molte esperienze negative vissute nel passato che spesso non gli hanno permesso di accedere in un luogo, fruire di un servizio o svolgere un'attività che avrebbe desiderato fare. Al termine del viaggio il turista porterà con sé una valutazione complessiva dell'Accoglienza ricevuta che avrà influenzato il suo vivere il viaggio. Nel bene o nel male diventerà il primo ambasciatore dell'esperienza vissuta. Ma un turista cosa si porta realmente a casa dell'esperienza di viaggio?

Una celebre citazione di Italo Calvino tratta dal suo romanzo "Le città invisibili" offre un'interessante risposta: «D'una città non godi le sette o settantasette meraviglie, ma la risposta che dà a una tua domanda.»

Tra tutti gli elementi della Catena turistica esiste un solo comune denominatore: la Persona che eroga o fornisce il servizio. Dietro a tante mansioni specifiche dei singoli anelli della Catena, quello che più determinerà la valutazione è il comportamento e l'attenzione offerta dalle persone che si incontrano. Ma in cosa consiste esattamente l'Accoglienza? Esiste uno standard, un manuale o un titolo di studio che permetta di acquisire delle competenze in materia? Esistono norme di comportamento come rispetto ed empatia che non sono elementi fondanti dell'Accoglienza professionale, in questo caso si parla di educazione. In certi contesti lavorativi alcune regole su come si accolgono i turisti possono essere riassunte da un mansionario fornito dall'azienda stessa, che può anche connettere i comportamenti e il linguaggio all'immagine e alla qualità aziendale che si vuole comunicare all'esterno attraverso il lavoro di tutti i suoi dipendenti e collaboratori.

Qualità personali e norme comportamentali però non definiscono il significato generale di Accoglienza, ma sono parte dell'equazione. Accogliere significa andare incontro al cliente, riuscire a soddisfare una richiesta e soprattutto ascoltare. Per comprendere le esigenze specifiche di un cliente bisogna conoscerle, per conoscerle bisogna ascoltare e per poter ascoltare con la giusta attenzione è necessario informarsi. L'Accoglienza può essere quindi definita quale frutto della formazione professionale, dell'attenzione al cliente e di un'attenta valutazione delle persone con cui ci si interfaccia, conoscendo anche la giusta terminologia da utilizzare riuscendo ad andare oltre allo standard.

Parola d'ordine dell'Accoglienza è "opportunità": un'esigenza manifestata da un turista non deve rappresentare un problema, ma un'opportunità da cogliere per arrivare a soddisfare il desiderio di voler godere di una vacanza.

Non esiste Accoglienza senza una reale formazione e comunicazione professionale tale da rendere l'esperienza del turista un ricordo memorabile.

Infine, mai dimenticare che le persone con disabilità che fanno turismo, sono prima di tutto di TURISTI!