

## L'accoglienza dei turisti

Assicurare un'accoglienza all'altezza delle loro aspettative significa gestire adeguatamente i servizi e valorizzare al massimo le risorse ambientali e culturali del luogo, oltre che curare i rapporti con i visitatori. Tutto ciò è compito dell'amministrazione pubblica, dei residenti e degli operatori turistici. Ciascuno di questi soggetti deve collaborare all'accoglienza turistica per la parte che gli compete.

### Il ruolo dell'amministrazione pubblica.

L'amministrazione pubblica deve assicurare la pulizia e la manutenzione delle strade e degli spazi verdi, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, l'accessibilità e la tutela del patrimonio storico e artistico, l'efficienza del sistema di trasporto pubblico.

### Il ruolo dei residenti.

L'atteggiamento degli abitanti contribuisce in modo importante alla percezione che il turista ha dell'accoglienza ricevuta in un determinato territorio. I residenti devono dimostrare cortesia ed educazione nei confronti dei visitatori.

### Il ruolo degli operatori turistici.

In tutte le imprese del settore turistico (alberghi, ristoranti, agenzie di viaggi), il personale deve dimostrare educazione, gentilezza di modi, cortesia e sensibilità verso le esigenze dei clienti.

## Regole di comportamento dei professionisti dell'accoglienza

Per lavorare nel turismo, ed in particolare nel settore dell'ospitalità alberghiera, è necessario per prima cosa capire le esigenze di persone diverse per provenienza, cultura, stile di vita.

Il corso di accoglienza turistica ha lo scopo di preparare una figura professionale addetta all'accoglienza e all'assistenza dei clienti delle strutture ricettive e che sappia garantire un servizio personalizzato da prima dell'arrivo a dopo la partenza di ogni ospite. Per svolgere al meglio questa professione è fondamentale il rispetto di alcune regole di etica professionale che riguardano sia l'atteggiamento interiore sia l'aspetto esteriore.

L'**etica professionale** è l'insieme delle norme di comportamento di una determinata categoria professionale.

