

## Proposta

### **EASY ITALIA 2014**

### *Assistenza al turista per l'Italia delle Regioni*

#### **Un servizio innovativo**

Easy Italia ha fornito informazioni ed assistenza in 8 lingue ai turisti nel triennio 2010-2013. La possibilità di ricorrere a questo help desk nazionale multilingua, che non ha corrispettivi in altre nazioni turistiche, ha risolto molti casi concreti ed ha contribuito a presidiare il delicato tema dell'accoglienza e dell'immagine all'estero del Paese. L'esperienza consolidata nei tre anni di esercizio consente di progettare una ripartenza che consolida i risultati ottenuti e punta sugli elementi chiave per il successo dell'iniziativa.

#### **La centralità dell'accoglienza**

Un elemento distintivo e attrattivo tradizionale per il nostro Paese è l'accoglienza riservata al turista. Un plus da presidiare in un contesto sempre più competitivo e in presenza di una gestione della qualità non uniforme dei servizi pubblici e della ricettività. A questo si aggiunge la criticità, specificatamente italiana rispetto ai paesi concorrenti, rappresentata dalla barriera linguistica. Interventi strutturali a vari livelli sono necessari, e sono indicati estesamente nel "Piano strategico per il turismo - Turismo 2020", ma interventi di attuazione immediata sul versante dell'assistenza e dell'informazione mirata al turista possono sopperire ad eventuali carenze e trasformare una esperienza negativa in positiva, soprattutto se accompagnati dalla mediazione linguistica e culturale estesa anche alle lingue dei paesi che hanno visto un forte sviluppo del turismo negli ultimi anni. Questo ha dimostrato l'esperienza del servizio Easy Italia nel corso della sua attività, dando supporto a migliaia di turisti in maggioranza stranieri sulle loro esigenze prima, durante e dopo il viaggio.

#### **Organizzazione del servizio**

Gli elementi chiave per la efficacia e il successo di un servizio nazionale per il turista sono: Assistenza diretta, Assistenza differita, Integrazione con i servizi regionali e territoriali di assistenza, Integrazione con i siti web regionali e nazionali. Un'organizzazione del servizio allineata alle esigenze attuali e alla necessità di massima sinergia nel settore è sintetizzabile come segue. Assistenza immediata: risposta in 8 lingue per 12 ore al giorno (9-21), tutti i giorni incluso festivi / numero verde nazionale / casella vocale. Assistenza differita: mediante form inserite in siti web del settore e da back office per i casi più complessi. Integrazione con i servizi regionali di assistenza e informazione: accesso al *contact center* anche da numeri verdi regionali con possibilità di risposta in tutte le lingue e con informazioni personalizzate. Integrazione con i siti web regionali e con il sito nazionale: accesso al servizio mediante *form on-line* / complementarità e non duplicazione delle informazioni diffuse via web.

#### **Benefici per il turista**

Si confermano gli stessi benefici già garantiti da Easy Italia: il turista grazie al servizio potrà conoscere i propri diritti e i sistemi di tutela previsti nel nostro Paese, acquisire informazioni sempre aggiornate, gestire emergenze ed imprevisti, ottenere un'assistenza che si estende alla mediazione linguistica e culturale. I livelli di servizio potranno essere quelli già garantiti da Easy Italia: orario: tutti i giorni inclusi domeniche e festivi 9.00-21.00; supporto multilingua: inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, giapponese, russo e italiano; casella vocale multilingua (voice-mail) attiva h24 con presa in carico al più tardi entro la giornata successiva; servizio e-mail disponibile h24, con prima risposta entro il giorno successivo.