

DISCOVERING PUGLIA – NATURA E SPORT 2015 La Puglia è bella per Natura

**Dal 3 maggio al 28 giugno 2015 attività gratuite di fruizione turistica
nei parchi e nelle aree protette di Puglia**

LINEE GUIDA PER PRENOTARE E PROMUOVERE DISCOVERING PUGLIA

Per favorire una corretta informazione e promozione del progetto, questo documento è da considerarsi un vademecum con informazioni utili sui flussi informativi e le modalità di prenotazione, rivolte agli operatori delle attività Discovering Puglia e degli uffici della rete IAT di Puglia. L'obiettivo principale di questo strumento è ottimizzare la gestione delle attività, favorendo una comunicazione chiara e lineare con i turisti e una corretta ed efficace promozione delle attività di fruizione turistica. Inoltre, il vademecum, a uso interno, stabilisce regole e criteri precisi per la comunicazione con la segreteria di progetto e gli altri uffici di Pugliapromozione coinvolti nella promozione di Discovering Puglia.

STRUMENTI DI INFORMAZIONE E CANALI DI COMUNICAZIONE

Informazioni e contenuti Discovering Puglia si trovano su:

- Cartoguida Discovering Puglia Natura e Sport (in allegato la versione in italiano e inglese), in cui sono segnalate le attività di fruizione turistica gratuite e le aree protette in cui si svolgono, il calendario delle attività, gli organizzatori (circoli WWF e Legambiente Puglia), gli uffici di informazione e accoglienza turistica della rete regionale e indicazioni sulla fruibilità delle attività da parte di utenti con esigenze specifiche, bambini e in compagnia del proprio animale d'affezione. È possibile trovare la cartoguida presso gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica della rete regionale, presso i luoghi in cui si svolgono le attività e online nella sezione Valorizzazione e Qualificazione dell'Offerta Turistica Territoriale del DMS (www.agenziapugliapromozione.it)
- Portale istituzionale www.viaggiareinpuglia.it, in cui trovare i dettagli delle attività, e informazioni relative alle peculiarità delle aree protette
- Canali social di [viaggiareinpuglia](http://www.viaggiareinpuglia.it) di Facebook, Twitter, Pinterest, Foursquare, Instagram per condividere le esperienze con la community
- Hashtag #DiscoveringPuglia; attraverso cui raccontare tramite post, materiale video e foto la propria esperienza Discovering 2015 sul web

FLUSSI INFORMATIVI E MODALITA' DI PRENOTAZIONE

A chi si possono richiedere informazioni e/o prenotare le attività:

- ai fornitori dei servizi (Legambiente e WWF)
- a qualunque sportello IAT
- info@pugliaopendays.com (e-mail segreteria di progetto)

La partecipazione alle attività può essere libera o con prenotazione obbligatoria.

In caso di partecipazione libera, gli interessati potranno recarsi autonomamente al punto d'incontro nel giorno e nell'orario stabiliti.

In caso di prenotazione obbligatoria, gli interessati dovranno rivolgendosi direttamente agli organizzatori contattandoli ai rispettivi recapiti telefonici e/o di posta elettronica segnalati in cartoguida o anche attraverso gli Uffici d'informazione e Accoglienza Turistica.

Come si comporta il visitatore

Reperisce informazioni sulle attività in calendario presso:

- Booking WWF e Legambiente Puglia indicati su cartoguida e web
- Uffici d'informazione turistica della città di svolgimento dell'attività, allo sportello, per telefono o per e-mail
- Uffici d'informazione turistica indicati sulla cartoguida o sul portale www.viaggiareinpuglia.it
- All'indirizzo e-mail info@pugliaopendays.com (segreteria di progetto)
- Portale www.viaggiareinpuglia.it

Come si comporta l'operatore IAT:

a) con l'utente:

- Fornisce tutte le informazioni necessarie, avvalendosi dei canali informativi riservati
- Raccoglie le prenotazioni e le trasferisce in tempo reale agli organizzatori. Saranno questi ultimi, quindi a confermare le prenotazioni
- In caso di overbooking, informa i turisti interessati a partecipare all'attività che il numero massimo è stato raggiunto e che, a loro discrezione, possono presentarsi all'appuntamento e verificare un'eventuale disponibilità, qualora venissero meno delle prenotazioni
- Mette in comunicazione, qualora richiesto, l'utente con i fornitori dei servizi (Legambiente e WWF)

b) con il referente/operatore dell'attività:

- Mette in comunicazione, qualora richiesto, l'utente con i fornitori dei servizi (Legambiente e WWF), verificando la possibilità a partecipare all'attività

Come si comporta la Segreteria di progetto:

L'operatore info@pugliaopendays.com:

a) con l'utente:

- In caso di prenotazione non obbligatoria fornisce le informazioni sull'attività e sul sito
- In caso di prenotazione obbligatoria risponde con un'unica mail, da trasmettere in copia al gestore dell'attività, fornendo le informazioni in suo possesso e creando il contatto tra l'utente e il referente dell'attività; sarà l'organizzatore a confermare il servizio all'utente mettendo in copia la segreteria di progetto

b) con fornitori dei servizi (Legambiente e WWF):

- Trasmette in copia la mail per le prenotazioni consigliate e/o obbligatorie
- Riceve informazioni sull'andamento delle prenotazioni consigliate e/o obbligatorie
- Riceve l'eventuale mail di chiusura anticipata delle prenotazioni suddette

c) con gli uffici d'informazione turistica:

- Fornisce informazioni/assistenza fungendo da trait d'union tra gli uffici IAT e gli organizzatori.

L'operatore monitor@pugliaopendays.com:

- Si assicura che l'organizzatore/guida abbia compilato entro e non oltre tre giorni successivi allo svolgimento dell'attività, il questionario di monitoraggio online, sollecitando se necessario.

Come si comportano i Booking Center per le prenotazioni obbligatorie (sono i fornitori/gestori dei servizi, Legambiente e WWF Puglia, e gestiscono l'elenco delle prenotazioni con i dati dei prenotati):

a) con l'utente:

- In caso di prenotazione non obbligatoria forniscono le informazioni sull'attività
- In caso di prenotazione obbligatoria prendono in carico la prenotazione, annotando i dati dell'utente e preoccupandosi di aggiornarlo per ogni variazione sullo svolgimento dell'attività
- In caso di annullamento dell'attività avvisano l'utente telefonicamente
- In caso di overbooking stilano una lista di attesa
- In caso di rinuncia da parte di alcuni partecipanti contattano gli utenti presenti nella lista d'attesa, privilegiando gli utenti stranieri e quelli provenienti da altra regione italiana
- Si assicurano che compili il questionario di monitoraggio
- Privilegiano la partecipazione alle attività da parte degli ospiti piuttosto che dei residenti

b) con l'operatore IAT:

- Si impegnano ad avere un costante contatto con gli uffici IAT più prossimi al luogo di svolgimento delle attività, per assicurarsi di recepire ogni prenotazione, quando richiesta dall'attività
- Ricevono eventuali prenotazioni e le conferma

c) con la segreteria di progetto:

- Ricevono eventuali prenotazioni da info@pugliaopendays.com e le confermano
- Inviando a monitor@pugliaopendays.com la conferma del caricamento dei dati di monitoraggio dell'attività sul form online
- ai fini della rendicontazione inviano inoltre, foto e video delle attività in cui siano ben visibili i loghi di progetto, agli indirizzi redazione.multimedia@viaggiareinpuglia.it e monitor@pugliaopendays.com

KIT COMUNICAZIONE OFF LINE

Per un'efficace promozione delle attività Discovering Puglia è necessario utilizzare ogni strumento messo a disposizione degli operatori IAT e Discovering Puglia.

Il Kit di Comunicazione in allegato è indispensabile per una comunicazione coerente con le azioni promosse dall'Agenzia.

Gli strumenti da utilizzare sono:

- Badge Discovering Puglia Natura e Sport
- Locandina A3 del progetto (italiano/inglese)
- Locandina A3 del progetto personalizzabile (italiano/inglese)
- Loghi di progetto per ogni eventuale personalizzazione dei materiali di comunicazione
- Carta intestata del progetto con template sia in "Phedra" che in "Helvetica", utilizzabile ad esempio nella redazione di comunicati stampa o note informative sulle attività Discovering Puglia
- Fondale per proiezioni Discovering Puglia

I materiali di comunicazione prodotti e i comunicati stampa o le note informative redatte devono essere inviati per controllo e approvazione all'indirizzo monitor@pugliaopendays.com

Progetto realizzato da:



COMUNICAZIONE ATTRAVERSO SOCIAL NETWORK VIAGGIAREINPUGLIA

Gli operatori Discovering Puglia e degli uffici IAT condividono le esperienze Discovering Puglia, sui profili social Viaggiareinpuglia e PugliaEvents (Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Foursquare), utilizzando l'hashtag ufficiale #DiscoveringPuglia, raccontando storie ed emozioni del territorio e favorendo il racconto dei visitatori.

Le esperienze condivise potranno ispirare nuovi potenziali turisti, appassionare chi seguirà la Puglia da lontano, informando chi è interessato al progetto e vorrebbe prenderne parte, purchè un tweet, una foto su Instagram, un video o un post sul vostro account Facebook, gli hashtag, le menzioni siano fatte in maniera corretta.

La segreteria di progetto e i colleghi della comunicazione seguono gli operatori Discovering Puglia e degli uffici IAT con gli account istituzionali di Viaggiareinpuglia e PugliaEvents, coinvolgendo le rispettive community e dando voce alle attività.

Per un'efficace promozione delle attività attraverso i canali social e un'ottimale condivisione dei contenuti media è necessario:

- Inviare una selezione di foto riguardanti le attività e il territorio e video, di buona qualità, con relativa liberatoria firmata, il lunedì successivo all'attività agli indirizzi socialmedia@viaggiareinpuglia.it e redazione.multimedia@viaggiareinpuglia.it
- Non creare singole pagine Facebook per ciascuna delle attività. È possibile invece, creare degli eventi all'interno delle pagine già esistenti, di volta in volta, in cui dare informazioni e dettagli sulle giornate Discovering
- Al fine di non veicolare informazioni fuorvianti, non utilizzare i loghi di Pugliapromozione sui social e sul web.
- Condividere in tempo reale le esperienze con #DiscoveringPuglia, da associare, ove possibile, a #WeAreinPuglia se si descrive il territorio e a #VieniamangiareinPuglia se si parla del cibo pugliese

STRUMENTI DI MONITORAGGIO

L'operatore ha a disposizione un questionario on line per monitorare la partecipazione dell'attività, scaricabile anche dalla sezione Valorizzazione e Qualificazione Turistica Territoriale del DMS (www.agenziapugliapromozione.it). È uno strumento fondamentale per conoscere il gradimento delle attività da parte degli utenti e per rilevare informazioni utili sul profilo del turista.

La compilazione è obbligatoria, a cura degli operatori entro il mercoledì successivo allo svolgimento dell'attività.

Buon lavoro e Buona Puglia!

**Per info: Segreteria Area Qualificazione e Valorizzazione Offerta Turistica Territoriale
PUGLIAPROMOZIONE Agenzia Regionale del Turismo
Fiera del Levante, Pad.172- Lungomare Starita- 70132 BARI**

Tel. +39 080 5821420- www.viaggiareinpuglia.it- info@pugliaopendays.com