

La qualità dell'accoglienza nel turismo esperienziale
di Gualtiero Malpezzi
Abstract dell'intervento 14 novembre 2015

Ci sono quattro principali livelli dell'impatto del turista col territorio e con la sua esperienza sensoriale ed emozionale.

1. Il Paesaggio del territorio visitato, inteso come percezione dei caratteri di armonia o disarmonia dell'ambiente naturale e agricolo, primo biglietto da visita di un luogo, e il "Paesaggio aziendale", versione domestica del precedente, indicatore di cura e consapevolezza del gestore dell'attività.
2. La qualità dei prodotti e dei servizi offerti (comprendente: qualità vera e propria, identità, innovatività).
3. La narrazione, che implica una cultura ed una conoscenza approfondita del territorio e della sua storia unita alla capacità di raccontare.
4. L'impatto emozionale, l'empatia e la gentilezza.

Definizione di Qualità del Turismo esperienziale: una proposta per il dibattito.

Per creare le condizioni di un'accoglienza di adeguato livello è necessario che i gestori sviluppino:

- 1) consapevolezza e capacità di autovalutazione
- 2) cultura del territorio
- 3) capacità innovativa
- 4) disponibilità alla formazione permanente

Vengono inoltre presentati alcuni esempi di sistemi e griglie di autovalutazione per le imprese.