

## **Marchio di Qualità Charter Nautico**

### **Elaborato da ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche)**

Il Turismo Nautico sta avendo un positivo sviluppo sia in termini di domanda, da parte di clientela sempre più esigente, e sia di operatori specializzati nel settore della locazione e del noleggio.

**Isnart, Federnautica ed Ainud** hanno definito un decalogo per aziende del settore del charter nautico al fine di tutelare al meglio i clienti e stimolare gli operatori a migliorare il servizio.

**ISNART**, attraverso le esperienze acquisite con l'attribuzione del marchio Qualità alle Strutture di Accoglienza, ha avuto da sempre attenzione verso il cliente finale e/o turista, per offrire la possibilità di una scelta consapevole all'insegna della trasparenza e della professionalità del servizio.

**Federnautica**, partner dell'iniziativa, recepite le nuove esigenze da parte degli associati, ha contribuito con la cooperazione di AINUD – Associazione Noleggio Unità da Diporto e di Michele Costabile del portale [www.yachts.it](http://www.yachts.it), all'elaborazione di una norma volontaria, per facilitare l'acquisizione di elementi qualitativi da parte di coloro che aderiranno per migliorare il servizio e renderlo maggiormente competitivo, sia a livello nazionale che internazionale.

l'Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – ha predisposto il Disciplinare che riporta i requisiti che le strutture che esercitano il “charter nautico” dovranno soddisfare per acquisire il Marchio “Qualità Charter”. Il marchio Qualità Charter ha l'obiettivo di qualificare le aziende di charter rispetto ai requisiti di qualità del servizio e delle strutture.

Le aziende charter che acquisiscono il Marchio saranno inserite in un catalogo, on line e cartaceo, diffuso a livello nazionale, a cura di ISNART, che permetterà al consumatore una scelta mirata e consapevole.

Il primo lavoro è stato quello di redigere il disciplinare che è la norma che disciplina le adesioni alla qualificazione dove sono contenute le prescrizioni e gli obblighi che gli aderenti a questo progetto devono garantire

nell'erogazione del servizio di charter sia di Locazione e sia di Noleggio per erogare un servizio di "eccellenza".

L'iter di qualificazione delle aziende è complesso e prevede una verifica documentale dei prerequisiti presso l'azienda ed una presso ciascuna imbarcazione pronta a prendere il mare. Le verifiche saranno annuali e al termine di ciascun periodo un'apposita commissione rilascerà/manterrà/revocherà il Marchio.

Le verifiche saranno condotte da valutatori specializzati di parte terza; questi si avvarranno di un'apposita Check List che prevede la valutazione delle sotto elencate caratteristiche:

- 1) accessibilità della base e posizione della stessa
- 2) capacità parcheggi auto
- 3) accoglienza
- 4) comunicazione
- 5) documentazione di bordo
- 6) strumenti ed accessori
- 7) imbarcazione
- 8) assistenza
- 9) servizi del noleggio
- 10) impatto ambientale/approccio eco compatibile

### **Caratteristiche richieste alle aziende aderenti**

Il principale pre requisito per l'adesione è rappresentato dall'esperienza triennale dell'azienda oltre alle necessarie competenze e professionalità.

Tra gli aspetti rilevanti della norma sarà l'obbligo di fornire ai propri clienti una Carta dei Servizi che rappresenta per l'azienda un impegno formale nel garantire un dato livello di qualità e che fornirà gli strumenti per verificare il mantenimento della promessa . Inoltre, deve mettere in luce le peculiarità della singola azienda, facendo leva sui punti di forza specifici su cui il singolo imprenditore intende agire per soddisfare la propria clientela

Si stabilisce quindi che le aziende che possono aderire all'iniziativa debbano essere iscritte alla CCIA da almeno 3 anni, oppure da un periodo inferiore ma con analoga esperienza da parte del legale rappresentante o dell'Amministratore.

Inoltre, le aziende che attuano la Locazione dovranno:

- 1) avere in flotta almeno 3 barche al momento della domanda. La disponibilità dovrà essere comprovata dalla nomina di armatore e da apposito contratto di gestione in esclusiva

2) dimostrare l'utilizzo medio dell'imbarcazione per un periodo di tempo stabilito dal disciplinare, da comprovare a mezzo contratto e/o fattura.

Le aziende che praticano il Nolegg dovranno:

1) avere in flotta almeno 1 barca al momento della domanda. La disponibilità dovrà essere comprovata dalla nomina di armatore e da apposito contratto di gestione in esclusiva;

2) per ogni barca dovrà essere presente il ruolino equipaggio:

3) dimostrare l'utilizzo medio dell'imbarcazione per un periodo di tempo stabilito da disciplinare, da comprovare a mezzo contratto e/o fattura.

## **Requisiti**

I requisiti del servizio di qualità sono la sommatoria di caratteristiche generali e tecniche del servizio medesimo che ISNART ha identificato per meglio soddisfare le esigenze implicite ed esplicite del cliente.

Le **caratteristiche generali** sono in larga misura indipendenti dalla specificità del servizio e sono fortemente influenzate dalla cultura e dallo stile di conduzione dell'Azienda e assumono valore attraverso la percezione del cliente.

Esse sono così definite

Aspetti tangibili: aspetti fisici percepibili dal Cliente – es. caratteristiche della base charter, delle singole struttura dell'imbarcazione (cabina, cucina, dinette, ecc)

Affidabilità: capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso

Capacità di risposta: volontà di aiutare il Cliente e di fornire prontamente il servizio

Competenza: possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie a prestare il servizio

Cortesia: gentilezza, rispetto dell'interlocutore, cordialità

Credibilità: fidejussione, attendibilità, onestà

Sicurezza: assenza di rischi (veri o presunti) per il Cliente

Accesso: accessibilità e facilità di contatto (sito web, fax, tel. ecc.)

Comunicazione: capacità trasmettere in modo chiaro trasparente tutte le condizioni del contratto nonché evidenziare nei modi più opportuni il brand dell'azienda (manifestazioni, fiere, offerte speciali, ecc)

Comprensione del Cliente: capacità di conoscere i clienti e le loro esigenze

Le **caratteristiche tecniche** sono intrinseche al particolare servizio erogato e sono quasi completamente determinate da regole su cui l'Azienda non ha potere discrezionale, quali ad esempio disposizioni di legge, oppure sono insite nell'operatività, risorse tecniche e strumentali dell'Azienda stessa.

Le caratteristiche tecniche del servizio charter per quanto attiene alla locazione è definito dai seguenti elementi tra loro congiunti:

- unità da diporto;

- il personale addetto
- il servizio

Gli elementi che compongono le caratteristiche generali/tecniche sono di due tipologie: base e plus.

Tra gli elementi Base ci sono quelli che sono stati definiti come fondamentali la cui assenza inficia il rilascio del Marchio.

Gli elementi Plus apportano una ulteriore valutazione positiva ma la cui assenza non pregiudica il risultato finale.

Per informazioni e richieste di ammissibilità potrete rivolgervi a :

ISNART scpa - Istituto Nazionale Ricerche Turistiche - Corso d'Italia 92 - 00198 Roma - tel. +39.06.203.989.1 fax +39 06 8540516 - email [info@isnart.com](mailto:info@isnart.com) -

AINUD

Segreteria, Sig. Alessandro Marcelli, Via G.G. Belli, 2 00153 Roma. Tel. + 39 06.5866345 fax +39 06.5812750 - email: [info@ainud.it](mailto:info@ainud.it)