

Allegato C "Criteri di valutazione delle domande"

CRITERI D'ANALISI	INDICATORE	DOMANDA	POSSIBILI RISPOSTE		VALUTAZIONE ASSEGNABILE	PUNTI MASSIMO ASSEGNABILE	MATERIALE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA	MODALITA' DI VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI
L.O	1) Indice di specializzazione e territoriale	Rispetto al numero dei pacchetti venduti e/o organizzati in che percentuale viene ripartita la loro destinazione?	OUTGOING % Italia ___ % Europa ___ % Nord America ___ % Centro America ___ % Sud America ___ % Asia ___ % Africa ___ % Oceania ___	INCOMING % Costa ___ % Appennino ___ % Città d'Arte ___ % Terme benessere ___ % Altro _____ (specificare))	Se il totale di 2 aree ricopre: 80% 5 punti 60% 3 punti 40 % 1 punto ----- Il punteggio viene aumentato di ulteriori 5 punti per lo svolgimento di attività di INCOMING.	10	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Analisi dei contratti
L.O	2) Allargamento orario accessibilità	Quante ore in più, rispetto al totale ore settimanali previste dal contratto di categoria, è aperta l'agenzia?	15 ore 10 ore 5 ore		5 punti 3 punti 1 punto	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica da materiale pubblicit.
L.O	3) Allargamento giornate accessibilità	In quali delle seguenti giornate è effettuata l'apertura dell'agenzia?	Sabato e domenica Sabato mat. e pom. Sabato mat. o pom.		5 punti 3 punti 1 punto	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica da materiale pubblicit.
L.O	4) Servizio online	In quale modo è accessibile il servizio online?	E-commerce Sito Informativo Vetrina		5 punti 3 punti 1 punto	5	<i>Indicare il sito</i>	Verifica sul sito Internet
L.O	5) Facilità ad accedere alle offerte last-minute	E' presente una bacheca con le ultime offerte last minute?	Si No		5 punti 0 punti	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica diretta

L.O	6) Servizio di appuntamento	E' possibile concordare un appuntamento su prenotazione telefonica?	Si No	5 punti 0 punti	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica da materiale pubblicit.
L.O	7) Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionate per personalizzare il viaggio e l'eventuale disponibilità di una sala per questa attività.	Indicare il numero di serate tematiche organizzate in un anno con esperti o visitatori delle mete selezionate, su tematiche relative al viaggio e agli eventuali problemi sanitari.	+ di 10 da 6 a 9 da 2 a 5 Saletta per attività	12 punti 8 punti 4 punti 3 punti	15	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio.</i>	Verifica da materiale pubblicit e dall'analisi della scheda clienti
L.O	8) Disponibilità di servizi accessori connessi	Quali dei seguenti servizi accessori sono offerti a richiesta del cliente?	Prenotazione, vendita di biglietti di tutti i mezzi di trasporto necessari alla realizzazione del viaggio. Informazione e assistenza ai propri clienti (compresa accoglienza nelle stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto) Prenotazione di servizi ricettivi e di albergo nonché di ristorazione Attività di informazione e di iniziative turistiche Assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari Inoltro, ritiro, deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti Prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto Rilascio e pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio valuta Distribuzione e vendita di pubblicazioni utili al turismo Prenotazione e vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni Organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche	1.25 punti 1.25 punti 1.25 punti 1.25 punti 1.25 punti 1.25 punti 1.25 punti 1.25 punti 1.25 punti 1.25 punti	15	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti

			Ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici	1.25 punti			
L.O	9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili?	Si No	15 punti 0 punti	15	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
L.O	10) Qualità dei servizi offerti	Nell'erogazione del prodotto offerto in quale percentuale, sul totale degli operatori coi quali collabora, si affianca ad aziende che hanno ottenuto la certificazione ISO 9002 o VISION?	Oltre 75% Da 50 a 74,99% Da 25 a 49,99% Da 10 a 24,99% Fino a 9,99%	20 punti 15 punti 10 punti 5 punti 0 punti	20	<i>Elenco degli operatori, in cui sono evidenziati quelli in possesso di ISO 9002</i>	Verifica telefonica
AVC	11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti Assegno Bancomat Carte di credito Pagamento rateale	1 punto 1 punto 1 punto 1 punto 1 punto	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
AVC	12) Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto	Quali dei seguenti servizi sostitutivi sono a disposizione del cliente?	Numero verde e/o di reperibilità di assistenza ai clienti 24 ore su 24 Auto sostitutiva Corrispondente locale dell'agenzia disponibile ad assistere il cliente	1 punti 2 punti 2 punti	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
AVC	13) Soddisfazione del cliente	Quante controversie sono state presentate alla Camera di Commercio o al Giudice di Pace?	Nessuno Solo 1 Più di 1	5 2 0	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica presso la Camera di Commercio

AVC	14) Informazioni complete e prezzi chiari	Siete disponibili a realizzare programmi di viaggi con prezzi chiari ed informazioni complete e ad inviarli per la verifica?	Si No	10 0	10	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifiche dalla sched clienti
AVC	15) Scheda customer satisfaction distribuita in sede di prenotazione	Siete disponibili a consegnare la scheda customer satisfaction ai clienti al momento della prenotazione?	Si No	25 0	25	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica coerenza tra quanto dichiarato in sede di domanda e la modalità operativa
AVC	16) Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista al punto 6 dell'	Siete disponibili ad essere verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	Si No	25 0	25	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica coerenza comportamento dichiarato ed effettiva disponibilità
AVC	17) Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5 3-4 1-2	5 3 1	5	<i>CV dei dipendenti</i>	Verifica Curriculum dei dipendenti
AVC	18) Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si No	10 0	10	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Confronto con schede clienti.
AVC	19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si No	5 0	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica diretta

AVC	20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha un competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European Framework)?	Si No	5 0	5	<i>Curriculum vitae dipendenti</i>	Verifica dai CV dei dipendenti
E O	21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili a destinare una quota minima dell'1/1000 del servizio per incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello prescelto?	Si No	20 0	20	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Confronto con schede clienti
E O	22) Adesione ad un codice deontologico	Siete disponibili a aderire al seguente codice deontologico definito dalla Regione Emilia Romagna per le agenzie di viaggio sicure? Per viaggi e soggiorni che organizza direttamente: -quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti nonnocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte; -quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico	Si No	40 0	40	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Confronto con schede clienti

		turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato; -quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore a 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro n. 138/73 e sul lavoro minorile, n.182/99.					
E O	23) Sensibilizzazione del cliente	Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento, con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio?	Si No	40 0	40	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Confronto con schede clienti