

#tuscanytogether



Restituzione coprogettazione Carta dei Valori GdL FAMILY

Firenze, 25 marzo 2024 - webinar

TOSCANA
RINASCIMENTO SENZA FINE
visittuscany.com

Carta dei Valori – Toscana Family

Incontri territoriali di coprogettazione

Luoghi:

Firenze
Follonica
Forte dei Marmi
Arezzo

Date:

19.02
20.02
26.02
27.02

Durata:

3 h ciascuno

Incontri territoriali di coprogettazione



Incontri territoriali di coprogettazione

Modalità svolgimento:

Introduzione alla tematica con ripasso di alcuni punti

Due sessioni di lavoro su cui hanno lavorato tutti i tavoli:

- **Definizione obiettivi e principi da seguire per contribuire a far emergere la destinazione Toscana come destinazione family in modo distintivo nel mercato turistico**
- **Definizione elementi per raggiungere tali obiettivi**

Al termine di ciascuna sessione è stata fatta una restituzione generale di condivisione dei punti emersi.

In back office sono stati ripresi i punti affrontati nella coprogettazione ed è stata data una prima stesura di proposta dei valori.

La coprogettazione ha dato molti spunti, sia sul piano dei valori per la carta sia sul piano dello sviluppo del prodotto.

I Valori emersi

Introduzione

La Toscana con il suo manifesto dedicato al turismo delle famiglie si pone come meta accogliente per le famiglie moderne.

La società a livello globale ha visto molte trasformazioni ed evoluzioni: è cambiato il concetto di famiglia e le esigenze tra cui quelle legate al viaggio.

Che si tratti di famiglie tradizionali, 3G, skip gen, allargate, monoparentali, omogenitoriali e ricomposte la missione della destinazione e degli operatori sottoscrittori del manifesto è quella di rispondere alla principale esigenza: **permettere alla famiglia di trascorrere del tempo di qualità insieme, di rilassarsi e distendersi dallo stress, per rafforzare le relazioni e creare ricordi duraturi.**

Le famiglie desiderano sempre più avvicinarsi al mondo in cui vivono. Tutta la famiglia vuole trovare il tempo per immergersi davvero nelle comunità e nelle culture e vivere esperienze autentiche.

Questo impegno preso si articola nei principi sottostanti che rappresentano al contempo le promesse che la destinazione (TPT e gli operatori) rivolgono ai viaggiatori family e le regole che gli stessi si impegnano a rispettare.

1. Attenzione e sicurezza

Questo valore intende esprimere la garanzia di prendersi cura di tutti i componenti del nucleo familiare, attraverso informazioni certe, l'adeguatezza delle strutture in cui si soggiorna, l'attenzione e il senso di responsabilità con cui vengono elargiti i servizi a grandi e piccoli.

La sicurezza è garantita anche dal sistema di assistenza sanitaria toscano che rappresenta una eccellenza riconosciuta a livello nazionale, e dall'eventuale assistenza che le reti di operatori mettono a disposizione tramite servizi unificati.

La promessa è di una esperienza di viaggio sicura, affidabile e attenta.

2. Coinvolgimento ed empatia

Questo valore rappresenta l'impegno della destinazione e dei suoi operatori a comprendere al meglio le esigenze di ogni individuo che compone il nucleo familiare, le esigenze di tutti i membri insieme nella volontà di vivere dei momenti comuni, e di rispondere a tali bisogni mettendosi a disposizione per soddisfare tutte le aspettative.

Le esigenze possono cambiare a seconda dei legami familiari, dell'età dei componenti il nucleo familiare e del carattere ed emotività del singolo individuo.

La promessa di empatia significa avere una forte propensione ad accogliere questi viaggiatori mettendosi nei loro panni, prendendosi cura di ogni aspetto del loro viaggio/soggiorno.

3. Inclusione

Si tratta di un valore fortemente identitario della Toscana che prende origine dalla propria storia e cultura.

La Toscana è la culla dell'Umanesimo che ha posto al centro l'uomo, la persona, ed ha dato origine al Rinascimento. I suoi abitanti ne conservano una sorta di memoria collettiva che si esprime nelle relazioni e nelle modalità di interagire quotidiano con le altre persone, siano esse del luogo sia che provengano da fuori.

Rappresenta la promessa di abbracciare ogni persona che appartiene al nucleo familiare in qualsiasi forma esso sia rappresentato. Rappresenta anche la volontà di costruire esperienze e proporre luoghi che siano accoglienti anche per i più piccoli, cosa da non dare per scontata.

Promuovere una nuova idea di accessibilità che abbia la giusta sensibilità per accogliere i bambini, oltre che gli adulti, e che offra anche esperienze trasversali.

La promessa di inclusione è la garanzia del rispetto e dell'accettazione di ogni essere umano.

4. Tradizioni

Le tradizioni sono alla base del saper fare e dell'autenticità della Toscana.

Attraverso la loro valorizzazione nell'accoglienza dell'ospite e nella proposta di viaggio la Toscana ed i suoi operatori promettono al viaggiatore family una esperienza di legame e profonda conoscenza di questo territorio e delle persone che lo abitano e che ci lavorano.

Attraverso le tradizioni, dall'artigianalità alla cucina alla storia e cultura, si intende far vivere alla famiglia esperienze di intrattenimento al contempo educative e di trasformazione uniche, distintive della Toscana.

La promessa è data dalla proposta di esperienze immersive e customizzate per fasce di età, gruppo familiare e trasversali, nelle tradizioni toscane.

5. Prodotti e cucina sani

La stessa cura e attenzione che i toscani hanno per i propri cari e per la terra che abitano, vengono condivise anche con i visitatori, perché possano conoscere il luogo attraverso questo canale e possano migliorare il proprio benessere psicofisico.

Prodotti sani, ricavati con metodi di produzione e trasformazione rispettosi dell'ambiente, una cucina attenta ai gusti e alla salute delle persone, ma al contempo fedele alla tradizione, per prendersi cura di se stessi e degli altri dai più grandi ai più piccoli, anche secondo principi di sostenibilità.

La promessa è quella di condividere tutte le cose buone e salutari, dai prodotti della terra alle ricette della tradizione.

6. Cura e rispetto del territorio

Rispetto. I luoghi ricchi di cultura e storia, la bellezza di paesaggi integri sono la base per vivere esperienze distintive e uniche in Toscana.

Le aziende si propongono di rispettare, comunicare e insegnare questa forma di attenzione per i luoghi, consapevoli che essi rappresentano una parte della propria cultura, memoria e del senso di appartenenza.

Si tratta di proposte non più pensate solamente come servizi, ma come modo per trasmettere e condividere cultura tradizioni, benessere, attraverso esperienze più immersive, di riconnessione con le persone e con le cose essenziali.

La promessa è di promuovere e divulgare il rispetto del proprio territorio, in termini anche di sostenibilità ambientale e di attenzione agli sprechi, attraverso un modo nuovo di pensare le proposte e le esperienze turistiche della destinazione.

7. Collaborazione (tra operatori e tra pubblico e privato)

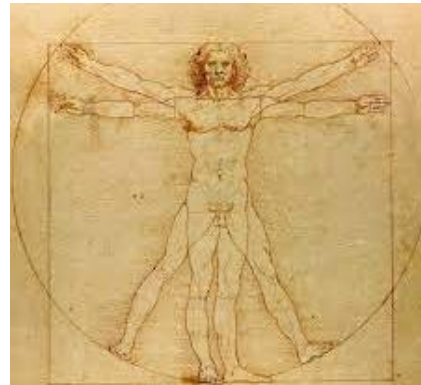
La collaborazione tra aziende diventa il tramite per riuscire ad offrire ciò che le famiglie desiderano, proporre un'offerta variegata multi prodotto e multiesperienziale, al fine di garantire i livelli di qualità, relax benessere e sicurezza attesi.

La collaborazione è vista come un valore importante per poter essere efficaci nella risposta ai bisogni di questi target e per far emergere il clima accogliente nella destinazione.

La promessa è quella di porre il benessere delle famiglie al centro.

In sintesi

1. **Attenzione e sicurezza**
2. **Coinvolgimento ed empatia**
3. **Inclusione**
4. **Tradizioni**
5. **Prodotti e cucina sani**
6. **Cura e rispetto del territorio**
7. **Collaborazione**



Termini maggiormente ricorrenti nel corso della coprogettazione

- **Rispetto**
- **Sicurezza**
- **Accessibilità /rendere accessibile**
- **Esperienze diversificate (partnership)**
- **Accoglienza**
- **Empatia**
- **Inclusione di più target, incondizionata accettazione. Umanesimo.**
- **Ambiente e sua tutela, sostenibilità**
- **Tradizione, artigianato, cucina sana, produzioni bio**
- **Formazione e comunicazione**
- **Reti, collaborazione pubblico-privato e tra privati**

Suggerimenti?

Altre proposte?

Costruzione della Carta dei valori «Toscana Family»

Qual è la promessa che facciamo ai nostri viaggiatori family e che ci impegneremo a mantenere?

In che modo ci impegniamo a migliorare l'offerta e l'accoglienza rivolta a questo target?

Su quali elementi è bene puntare?

Su quali è necessario puntare?

Quali sono irrinunciabili?

Quali sono necessari?

Quali possono assumere un valore opzionale?

#tuscanytogether



Grazie per l'attenzione!

family@toscanapromozione.it

TOSCANA
RINASCIMENTO SENZA FINE
visittuscany.com