**Smjernice o polici pružanja usluga za posjetioce**

Pročitajte ovaj dokument i odgovorite na pitanja u vezi sa uslugama za posjetioce za vašu organizaciju za upravljanje destinacijama (DMO). Spremite konačnu verziju dokumenta kao „Smjernice o politici pružanja usluga za posjetioce“ i nastavite ga prilagođavati svojoj DMO i Informativnom centru za posjetioce (ICP) kako se budete razvijali.

1. **Upravljanje centrom za posjetioce.** Da li je vaša DMO nadležna za upravljanje Informativnim centrima za posjetioce u vašoj destinaciji?
	1. Da - u prostoru ispod opišite nadležnosti koje vaša DMO trenutno ima u pogledu upravljanja Informativnim centrom za posjetioce.
	2. Ne - u prostoru ispod opišite planove koje trenutno imate za postizanje sporazuma s lokalnim općinama kako biste definirali zajedničke nadležnosti za upravljanje centrom za posjetioce.
	3. Nije primjenjivo (u mojoj destinaciji ne postoji informativni centar za posjetioce)

U praznom prostoru ispod navedite svoje odgovore na Pitanje br. 1:

1. **Usluge Centra za posjetioce**. Iskoristite i izmijenite niže ponuđeni primjer popisa stavki koje će vaš Informativni centar za posjetioce pružati posjetiocima i zajednici u cjelini.

Zaposleni i volonteri Centra za posjetioce [naziv regije] mogu posjetiocima i široj zajednici pružiti sljedeće informacije. Ovo, između ostalog, uključuje:

1. štampane promotivne materijale

2.*online* informacije (gdje ići, šta raditi, gdje odsjesti, događaji, planiranje putovanja, itd.)

3. upite putem telefona

4. upite putem e-maila i društvenih mreža

5. informacije na destinaciji sa oznakama i turističke informativne centre

6. javne usluge - parking, toaleti, Wi-Fi, itd.

7. rezervacije, prodaju ulaznica i karata, iskustva i paket aranžmana

8. žalbe i posredovanje u sektoru turizma

9. korisničku službu na društvenim mrežama

**Radno vrijeme Centra za posjetioce je kako slijedi:**

[Navedite radno vrijeme, dane kada je Centar otvoren i praznike na koje je zatvoren]

Za više informacija, pozovite nas na broj telefona: [broj telefona Centra za posjetioce] ili nam pošaljite e-mail na [e-mail Centra za posjetioce/DMO-a].

Volontiranje: Ako ste stanovnik [regije DMO-a] i želite volontirati u Centru za posjetioce, pošaljite nam e-mail na [e-mail adresa DMO-a]. Volontiranje u Centru za posjetioce odličan je način da upoznate ljude iz cijelog svijeta i na njih prenesete svoju ljubav prema okolici.

1. **Često postavljana pitanja.** Izmijenite sljedeća pitanja i unesite odgovore za neka od najčešće postavljanih pitanja o vašoj destinaciji. Svo osoblje i volonteri trebaju biti temeljito upoznati s ovim odgovorima kako bi bili spremni odgovoriti u slučaju da posjetilac postavi takvo pitanje.

Osnovni podaci o [naziv destinacije]:

Stanovništvo:

Nadmorska visina:

Površina u kvadratnim kilometrima:

Regije:

Glavni autoputevi:

Glavni aerodromi:

**Često postavljana pitanja**

Ako imam samo jedan dan koji mogu provesti u [regija DMO-a], koje su neke od najboljih stvari koje bih trebao učiniti?

Kako vaša regija reagira na COVID-19? Postoje li aktivni slučajevi? Da li je sigurno putovati tamo?

Gdje se u regiji nalaze najbolja mjesta za planinarenje?

Koje je godišnje doba najbolje za posjetu?

Kakvo je vrijeme tamo?

Gdje se nalaze najbliži komercijalni aerodromi?

Na koji način mogu obilaziti destinaciju? Da li je potrebno iznajmiti automobil? Postoje li autobuske linije?

Da li je ova regija pristupačna za osobe s invaliditetom? Gdje mogu iznajmiti invalidska kolica?

Gdje mogu zamijeniti stranu valutu?

Koje su najpopularnije aktivnosti u vašoj regiji?

Da li u ponudi imate obilaske? Gdje ih mogu rezervirati?

1. **Smjernice za osoblje Centra za posjetioce.** Osoblje u vašem Informativnom centru za posjetioce ili DMO-u često su prvi mještani koji su stupili u interakciju s posjetiocima, stvarajući tako ključni prvi dojam lokalnog iskustva kod onih koji dolaze sa strane. Okosnica odnosa s gostima je da osigurate da je vaše osoblje učtivo i pažljivo što je od suštinskog značaja za kvalitetan ICP. Iskoristite i prilagodite sljedeće smjernice za svoj IPC; iskoristite politike i procedure Centra za posjetioce grada Sedona, Priručnik o uslugama za posjetioce San Diega i Smjernice za ponovno otvaranje Centara za dobrodošlicu Kalifornije u vezi s COVID-19, koji su dati kao primjer za ovosedmičnu vježbu. Ovo je izuzetno skraćena verzija Smjernica centra za posjetioce, pa biste ih trebali nastaviti nadograđivati kako se vaš DMO bude razvijao:

**Dobrodošlica**

Dobro došli u tim [naziv Centra za posjetioce]. Drago nam je što ste ovdje kao volonter ili zaposlenik kako biste pomogli posjetiocima da nauče više o našoj regiji i istraže bogato i jedinstveno naslijeđe i ljepote koje naša zemlja može ponuditi. Nadamo se da će Vam priložene informacije pomoći da se bolje upoznate sa svojom ulogom u Centru za posjetioce. **Molimo Vas da ih pažljivo pročitate**.

**Koja je svrha centra za posjetioce?** Povećati dužinu boravka posjetioca i njihove novčane izdatke te potaknuti ponovnu posjetu koja donosi dodatni prihod našoj zajednici.

**Zašto su dobro upućeni volonteri/osoblje toliko važni?** Za pružanje informacija i mogućnosti posjetiocima. Kada su posjetioci upoznati s višestrukim mogućnostima, oni ostaju duže, troše više i vjerovatnije je da će se vratiti.

**Šta ćete raditi u našem Centru za posjetioce?** Ovisno o vašem rasporedu, vašim željama i našim potrebama, mogli biste se učestvovati u brojnim aktivnostima, kao što su:

● pružanje pomoći ljudima koji posjete Centar

● prodaja ulaznica/karata, mapa i rezerviranje obilazaka/aktivnosti

● odgovaranje na telefonske pozive

● preuzimanje poruka govorne pošte

● nadopunjavanje polica za brošure

● pripremanje stavki za slanje poštom

● pružanje administrativne podrške prilikom provođenja anketa i objedinjavanje statističkih podataka

● rad na posebnim projektima

● unošenje podataka u našu bazu podataka

● istraživanje na Internetu

● rad izvan Centra za informativnim pultom tokom održavanja posebnih događaja

**Kako izgleda dobar stručnjak za pružanje usluga posjetiocima?**

* Pažljiv, oprezan i srdačan prema posjetiocima i njihovim potrebama
* Poznavatelj regije, raznih lokalnih atrakcija i strastven u razmjeni informacija s posjetiocima
* Pozitivan, empatičan i pun poštovanja, uvijek spreman da sasluša brige posjetilaca i ljubazno sarađuje s kolegama volonterima i osobljem
* Uredan i čist, odjeven u jednostavnu i čistu konzervativnu odjeću. Ne puši, ne žvače žvakaće gume i ne jede tamo gdje bi ga naši gosti mogli vidjeti.
* Timski igrač, spreman blisko sarađivati s kolegama volonterima i članovima osoblja.

**Radno vrijeme:** [Ažurirajte radno vrijeme Centra za posjetioce]

**Postupci za otvaranje Centra:**

✓ Radno vrijeme je [sati] uz 30 minuta ili sat vremena pauze za ručak (u skladu s tim prilagodite evidencije radnog vremena zaposlenih)

✓Otključajte vrata/deaktivirajte alarmni sistem

✓ Uključite svjetla

✓ Podesite termostat

✓ Uključite računare i video ekran

✓ Koristite dezinfekcijske maramice na telefonima, tastaturama i pultovima

✓ Pripremite aparat za kafu, dopunite zalihe grickalica za volontere

✓ Dnevno ažurirajte i objavljujte vremenske prilike za regiju

✓ Napunite radne stanice (letke, mape, brošure, itd.)

✓ Provjerite poruke ostavljene putem govorne pošte

✓ Ukratko obavijestite volontere o novostima/ažurirajte dnevne novosti

✓ U vrijeme kada je Centar otvoren, na vratima zamijenite natpise „ZATVORENO“ natpisima „OTVORENO“

✓ Provjerite vanjski dio i uredite dio ispred ulaza te pokupite smeće

✓ Očistite i uredite prostor, ispraznite smeće i počistite podove

**Postupci za zatvaranje centra:**

✓ Počnite 30 minuta prije zatvaranja

✓ Očistite i uredite prostor, ispraznite smeće i počistite podove

✓ Napunite vanjske spremnike i uredite dio ispred ulaza te pokupite smeće

✓ Dopunite radne stanice (letke, mape, itd.)

✓ Objesite oznake za zatvaranje; postavite oznaku ZATVORENO prilikom zatvaranja;

✓ Nemojte počinjati zaključivanje blagajne sve dok posljednji posjetilac ne napusti zgradu, čak i nakon 17.00 sati.

✓ Slijedite procedure za pravilno knjiženje gotovinskih primanja;

✓ Očistite šaltere; napunite police za brošure, dopunite maloprodajne proizvode na policama, itd.

✓ Podesite termostat

✓ Zaključajte ormarić za datoteke/sef

✓ Isključite svjetla

✓ Zaključajte i ponovo provjerite sva vrata/postavite alarm

**Ostale stavke politike:**

* Da li prodajete maloprodajne artikle? Pazite da se ne natječete s trgovcima.
* Uvjeti obuke za osoblje i/ili volontere
* Kako uspostaviti fer sistem upućivanja (izraditi procedure za ovo)
* Kako upravljati distribucijom brošura

**Kako koristiti telefone**

[Ovdje unesite podatke ako imate određenu telefonsku liniju za Centar za posjetioce, naprimjer kako staviti pozivaoca na čekanje, šta reći pri javljanju na telefon i pravila za preusmjeravanje poziva]

**Rukovanje uplatama i gotovinom, uključujući postupke zatvaranja prodajnog mjesta**

[Ovdje unesite pravila za rukovanje plaćanjima, poput onih koja se odnose na kreditne kartice, gotovinu i čekove te zatvaranje prodajnog mjesta (poput zaključivanja blagajne) na kraju dana]

**Naručivanje i upravljanje opremom i materijalima;**

[Ovdje unesite procedure za naručivanje potrošnog materijala ili drugog materijala u centru za posjetioce]

**Sigurnosne procedure, uključujući postupanje u hitnim slučajevima i brojeve kontakata za hitne slučajeve**

[Ovdje navedite sve brojeve kontakata za hitne slučajeve ili sigurnosne procedure]

**Postupci pružanja prve pomoći i sigurnosni postupci**

[Ovdje navedite sve postupke pružanja prve pomoći i sigurnosne postupke]

**Procedure vezane za COVID-19**

[Ovdje unesite informacije o posebnim politikama vezanim za COVID-19 koje se odnose na volontere i osoblje, kao što su nošenje maske za lice u svakom trenutku, dezinfekcija dodirnih površina, raspored čišćenja, transparentnost s posjetiocima i druga pravila]