



CARTA DI QUALITÀ della FEDERAZIONE EUROPEA di GUIDE TURISTICHE (F.E.G.)

Le guide turistiche abilitate, nel loro ruolo di professionisti qualificati nella interpretazione del patrimonio culturale, offrono un'accoglienza calda ed amichevole ai visitatori.

La qualità dei nostri servizi si fonda su due valori fondamentali: il rispetto dei nostri visitatori, portatori di una storia, di una cultura e di tradizioni specifiche ed il rispetto della cultura che noi rappresentiamo, parte del comune patrimonio culturale europeo.

Il nostro obiettivo, nel condividere le ricchezze del nostro patrimonio naturale e culturale di ieri e di oggi, è di saper trasmettere delle conoscenze precise e varie, con entusiasmo ed in modo gradevole, coinvolgente e vivace.

Il nostro impegno è uno sforzo costante per migliorare la qualità delle nostre prestazioni, tramite l'aggiornamento permanente delle nostre conoscenze, una crescente pertinenza dei nostri comportamenti ed approcci, una maggiore disponibilità, capacità di ascolto e di adattamento.

La nostra **professionalità** si fonda sul rispetto delle seguenti principi e buone pratiche:

Accoglienza: la Guida assicura un'accoglienza calda, cura il suo aspetto, si mostra sorridente e cortese, è puntuale ed ha cura del benessere dei visitatori.

Comunicazione: La nostra riuscita nel soddisfare le esigenze del cliente si basa sul fornire informazioni corrette ed aggiornate e sull'abilità nello stabilire buoni rapporti interpersonali. La Guida ha padronanza delle regole della comunicazione orale e si esprime chiaramente, in modo vivace. Accetta di buon grado le domande dei visitatori e sa, all'occorrenza, riconoscere i propri errori ed omissioni.

Conoscenze: oltre alle proprie attitudini, qualificazioni e titoli, la Guida ha conseguito una formazione specifica per le competenze linguistiche e si qualifica ulteriormente mediante approfonditi corsi di natura accademica e professionale. La Guida prepara le visite con un lavoro di ricerca, tenendo conto delle aspettative della sua clientela e selezionando le informazioni più pertinenti.

Formazione continua: la Guida persegue una costante crescita professionale, cogliendo l'opportunità di ampliare le proprie competenze, seguendo ulteriori corsi di formazione, perfezionando la conoscenza delle lingue, le tecniche di mediazione e di comunicazione, migliorando le proprie capacità in ogni ambito possibile.



Organizzazione: la Guida è garante del giusto svolgimento del programma e rispetta per quanto possibile i tempi previsti per le visite. Sa gestire gli imprevisti, senza perdere di vista gli obiettivi principali.

Competenza: la Guida accetta solo gli incarichi che rientrano nelle sue competenze e dei quali è sicura di poter assicurare la buona riuscita.

Discrezione: la Guida dimostra di essere discreta in ogni circostanza.

Etica: la Guida rispetta le normative locali e nazionali. Si mostra cortese e collaborativa nei confronti dei suoi colleghi e del personale che presta servizio nei luoghi visitati, offrendo ovunque un'immagine positiva della professione.

La FEG è stata fondata nel 1986. La Carta di Qualità è stata ratificata nel 2004 a Siracusa.