



**DOCUMENTO DI DETTAGLIO SCHEDA TECNICA PER
RICHIESTA OFFERTA COMMERCIALE RDO n. 3642506**

Io sottoscritta Luisa Boccellino, [REDACTED]

[REDACTED] recapito telefonico per un eventuale contatto [REDACTED] – e-mail

info@gabbianellaclub.it, nella mia qualità di Legale Rappresentante della società Gabbianella Club srl con sede legale in Casoria (prov. NA) in Via Brindisi 72 - partita IVA 07431051213 - codice fiscale 07431051213

in riferimento alla RDO n. 3642506 di seguito si riporta il dettaglio tecnico dell'offerta:

L'offerta della società Gabbianella Club srl, si pone come obiettivo la valorizzazione del patrimonio culturale e turistico della città di Napoli, attraverso un servizio di informazioni capillare e preciso, per creare la migliore connessione possibile tra utenza, soprattutto turistica, tessuto sociale dei servizi e delle attrazioni culturali e folkloristiche offerte dalla nostra città durante l'intero anno.

La nostra società vanta un curriculum professionale di grande prestigio (**All. 1**), avendo svolto, che nel corso degli anni, lavori di accoglienza e gestione pubblico sia con enti pubblici che con società private, vantando sempre un risultato ottimale certificato dai nostri clienti (**All. 2**).

Inoltre, la Gabbianella Club è stata tra le prime società di organizzazione eventi a ricevere le certificazioni di qualità ISO 20121 e ISO 37001 (**All. 3**)

Solo per citare alcuni dei lavori svolti in ambito di organizzazione e gestione:

2022 – Comune di Napoli – VI Edizione festival Spinacorona – Produzione del festival, contrattualizzazione artisti, organizzazione e gestione delle prenotazioni, gestione dei flussi di accesso agli eventi;

2021 – Ministero per i beni e le attività culturali – Visite guidate in lingua italiana ed inglese all'interno del Parco Archeologico di Ercolano;

2020 Comune di Napoli – Progetto Estate a Napoli denominato “Arterie” – Organizzazione degli spettacoli, gestione delle prenotazioni e dei flussi di ospiti italiani e stranieri;

2021 Comune di Napoli – Progetto Estate a Napoli denominato “Ritmi di sole, di mare, di

viaggio, di sud” - Organizzazione degli spettacoli, gestione delle prenotazioni e dei flussi di ospiti italiani e stranieri;

2016-2023 Teatro Gelsomino – Gestione del teatro comunale di Afragola con organizzazione degli spettacoli, della biglietteria online e cartacea, accoglienza degli ospiti;

2021-2023 Teatro MAV - Gestione del teatro interno del MAV (Museo Archeologico Virtuale) di Ercolano con organizzazione degli spettacoli, della biglietteria online e cartacea, accoglienza degli ospiti;

Il servizio si baserà, principalmente, sui seguenti punti strategici:

- In primis, al fine di offrire un servizio efficace ed efficiente saranno reperite e diffuse ogni informazione che possa essere di aiuto e sostegno sia a turisti che a cittadini locali, con particolare riferimento alle peculiarità turistiche, naturalistiche, culturali ed enogastronomiche, nonché ai monumenti, alle strutture ricettive, ai pubblici esercizi, ai servizi ed a tutte le iniziative turistiche, sportive, ricreative, folkloristiche e culturali. Il servizio sarà poi strutturato anche per poter dare informazioni relative ai trasporti pubblici relativi alla Città di Napoli;
- Presso ogni infopoint sarà disponibile materiale informativo cartaceo, quali mappe della città, brochure dei principali luoghi e siti di interesse, programmi di manifestazioni e/o eventi in essere e in programma, e anche di un tablet per una ricerca ancora più rapida e dettagliata ad eventuali esigenze particolari degli avventori. Ma in ogni infopoint saranno anche distribuiti gadget gratuiti ai turisti.
- Durante il servizio saranno a disposizione degli utenti anche delle “schede di gradimento” appositamente create per raccogliere informazioni circa il grado di soddisfazione di chi usufruirà del servizio; i questionari includeranno la possibilità di esprimere un parere sia per ciò che riguarda lo specifico servizio di informazioni sia più in generale dei servizi cittadini; le suddette schede saranno disponibili nelle principali lingue (Italiano – Inglese – Tedesco – Spagnolo – Francese) **(All. 3)**. Il personale sarà ovviamente a disposizione per assistere l’utenza nella compilazione degli stessi, che saranno poi inviati dalla scrivente società per rendicontare mensilmente e trimestralmente il committente con adeguata reportistica come di seguito riportato.
- L’assistenza degli utenti a 360°, non solo in merito ad informazioni turistiche e culturali, ma anche nel rapporto con enti, servizi sanitari ed assistenziali, sarà un’altra delle priorità del servizio offerto;
- Il servizio infopoint pensato dalla Gabbianella Club è un punto di riferimento per cittadini e turisti a cui potersi rivolgere anche per prenotazioni a eventuali spettacoli, tour guidati e iniziative comunali, nonché avere informazioni ed indicazioni circa l’uso di applicazioni informatiche e tecnologiche attive nel territorio (wifi, qr code, applicazioni per smartphone, ecc)

Il servizio, inoltre, sarà espletato con le seguenti caratteristiche:

- Saranno utilizzati banchetti pubblicitari in PVC brandizzati con loghi e scritte fornite dalla stazione appaltante. Tali postazioni saranno collocate in punti strategici della città.

Tali espositori avranno uno spazio minimo per la personalizzazione in testata: 800x295 mm; fronte: 800x798 mm; ai lati: 390x798 mm. Inoltre saranno utilizzati due totem autoportanti in forex da mettere in prossimità del desk. **(ATTENZIONE: si propone un servizio alternativo migliorativo)**

- Il servizio svolto sarà attivo 7 giorni su 7 dalle 10 alle 19 con orario continuato.

- Il reclutamento e la selezione del personale addetto allo svolgimento giornaliero del servizio sarà uno degli aspetti maggiormente attenzionati da parte della nostra società. Particolare cura, infatti, sarà dedicata a questo aspetto, scegliendo personale del luogo, che abbia approfondita conoscenza del tessuto cittadino relativamente ai luoghi di interesse culturale e turistico, nonché in merito ai servizi collaterali quali logistica e trasporti urbani. La nostra società garantirà l'assunzione di personale con regolare contratto, come previsto dal CCNL del turismo, che avranno comprovata esperienza di almeno 1 anno di lavoro nello svolgimento del servizio di infopoint in città di grande attrattiva turistica, avranno inoltre una formazione scolastica inerente al turismo e/o alle lingue e conosceranno almeno due lingue straniere di cui una sarà l'inglese. Parte del personale da assumere è stato già potenzialmente identificato. **(All. 5)**

Tutto il personale sarà fornito di divisa serigrafata composta da t-shirt, felpa, cappellino e badge con i loghi del Comune di Napoli e dell'iniziativa, al fine di rendere ancora più professionale il servizio reso.

- La Gabbianella Club invierà alla stazione appaltante report mensili e trimestrali sull'andamento del servizio **(All. 6)**. Tali report conterranno: i dati risultanti dai questionari di gradimento, reclami, disservizi, osservazioni, indicazioni e/o suggerimenti; riporteranno altresì analisi dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti a tutti gli infopoint, suddivisi per ogni singola unità, nazionalità, e tipologia della richiesta. Tali report saranno di aiuto alla società e alla stazione appaltante per poter apportare le eventuali giuste correzioni in tempi brevi.

- Infine, per rendere ancora più efficiente a 360° il servizio offerto, sarà disponibile un contact center attraverso uno specifico numero verde, attivo 7 giorni su 7 negli orari di apertura degli infopoint, al quale si potranno richiedere informazioni circa le funzionalità, gli orari e i servizi degli infopoint sia in lingua italiana che inglese.

Il servizio sarà articolato nel modo seguente: **(ATTENZIONE: si propone un servizio migliorativo)**

- 2023

- dal 1 agosto al 16 ottobre 3 infopoint (per 76 giorni)

- dal 17 ottobre al 30 novembre 2 infopoint (per 44 giorni)

- dal 1 al 31 dicembre 3 infopoint (per 30 giorni contrattuali)

- 2024

- da gennaio a tutto febbraio 3 infopoint per 60 giorni contrattuali
- da marzo a tutto il 13 settembre 5 infopoint per 193 giorni contrattuali

PROPOSTE MIGLIORATIVE

- **Installazione di casette in legno 2x2 in luogo dei desk in plastica previsti del bando.**
Sarà cura della Gabbianella Club, nel caso di aggiudicazione, installare delle casette in legno della misura 2x2 in luogo dei desk previsti dal bando; ciò al fine di garantire un servizio decisamente migliore sia in termini di efficienza, si pensi, ad esempio, alle giornate fredde e piovose, nonché dal punto di vista estetico, dando risalto all'immagine del Comune e della Città tutta. Le nostre casette saranno anche autosufficienti dal punto di vista energetico, con la massima attenzione verso l'ambiente prendendo l'alimentazione da pannelli solari installati sul tetto (**progetto ecosostenibile**). Naturalmente resteranno invariate le dimensioni minime previste per la brandizzazione e saranno sicuramente ben più visibili e riconoscibili.
- **Intensificazione numero infopoint.**
La Gabbianella metterà a disposizione della stazione appaltante un ulteriore infopoint (desk o casetta in legno) per un periodo di 60 giorni continuativi a scelta (ad esclusione del periodo compreso tra marzo 2024 e settembre 2024).
- **Espansione della comunicazione**
Gli infopoint saranno naturalmente anche veicolo di comunicazione di tutte le iniziative culturali, sociale, turistiche promosse da Comune di Napoli, ma a questo la nostra società affiancherà una costante pubblicizzazione di tutti questi eventi anche attraverso mezzi di informazione social quali "Grande Napoli" che ad oggi conta oltre 78mila follower su Instagram e oltre 463mila su Facebook.
- **Pagina social "Dillo all'infopoint"**
Apertura di una pagina social dedicata per una interazione diretta, quasi in tempo reale, tra gli utenti e gli infopoint; tale pagina potrà essere utilizzata per chiedere informazioni magari in vista di un prossimo viaggio a Napoli, oppure per informazioni circa la situazione attuale dei trasporti; ma anche per inviare suggerimenti, proposte, reclami che potranno essere gestiti direttamente dal nostro personale.

N.B allegare il documento d'identità del dichiarante in corso di validità.

