Linee Guida per la spiaggia FVG 2020

- Documento sviluppato con gli operatori balneari -

sintesi

20 maggio 2020

Documento confidenziale, ad uso degli operatori balneari, a supporto di presentazioni orali

FRIULI VENEZIA GIULIA
www.turismofvg.it

Finalità del documento

●Definire e qualificare, anche con esempi operativi, **le Linee Guida per la corretta gestione** delle spiagge lungo tutta la costa del FVG in epoca COVID-19

●Facilitare e **supportare gli operatori** nell'adozione condivisa delle misure, anche attraverso unificazione di acquisti

●individuare le **direttrici di comunicazione** e il conseguente piano media che consentiranno di presentare le spiagge gestite del FVG come luoghi sicuri, accoglienti, rilassanti, attenti alle esigenze del cliente, organizzati negli spazi, nella gestione delle persone e a misura di famiglia.

*Le Linee Guida riguardano **tutta la costa del Friuli Venezia Giulia** e in particolare gli arenili dove sono presenti gli stabilimenti balneari in concessione.*

Il documento nasce come sintesi ad oggi di documenti esistenti e riunioni di confronto con operatori e stakeholder, di concerto con Assessorato e Direzione Centrale

Spiaggia FVG 2020

Documenti:

- Documento redatto da **Lisagest, GIT e Lignano Pineta Spa** con linee guida operative sul tema (15 aprile)
- Documento stabilimenti balneari **Duino-Muggia** (20 aprile)
- Fase di raccordo da parte di **PromoTurismoFVG** e incrocio dei documenti redatti (15 aprile)
- Documento redatto da SIB (8 maggio)
- Documento redatto **dall'Organizzazione Mondiale della Sanità** (aprile)
- Documento **G20 spiagge** (27 marzo -18 aprile)
- Documento **Federbalneari Italia** (aprile)
- Documento **Unionmare Veneto** (23 aprile)
- Documento **Istituto Superiore Sanità** con particolare riferimento al documento conclusivo (20 aprile)
- call con **DMO Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Liguria** (venerdì 24 aprile)
- Documento della Conferenza delle Regioni e delle province autonome (16 maggio)
- DPCM in vigore dal 18 maggio
- Ultima ordinanza Regione FVG n. 14 in vigore dal 18 maggio che recepisce le linee guida concordate tra Stato e Regioni

Tavoli del turismo/tassa di soggiorno:

- TDS Grado
- TDS Lignano
- TDS Trieste
- Cda Lisagest

Tavoli tecnici e confronti attivati a seguito di emergenza

- Tavolo dei balneari Ts
- Tavolo dei balneari Grado e Lignano

- Incontri con Assessorato/Direzione Patrimonio
- Incontri con le Capitanerie di Porto
- Incontri/Approfondimenti con Comuni

- Incontri congiunti con fornitori di software
- **Comitato tecnico di sintesi sul tema spiagge**

Estratto del documento riguardante le schede tecniche per la riapertura delle Attività Economiche, Produttive e Ricreative presenti nel documento della Conferenza Stato Regioni, recepite nell'ordinanza FVG

- Privilegiare l'accesso agli stabilimenti tramite **prenotazione** e mantenere l'elenco delle presenze per un periodo di 14 gg.

- Potrà essere rilevata la **temperatura** corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura > 37,5 °C.

- La postazione dedicata alla **cassa** può essere dotata di barriere fisiche (es. schermi); in alternativa il personale deve indossare la mascherina e avere a disposizione gel igienizzante per le mani. In ogni caso, favorire modalità di pagamento elettroniche, eventualmente in fase di prenotazione.

- Riorganizzare gli spazi, per garantire l'accesso allo stabilimento in modo ordinato, al fine di evitare assembramenti di persone e di assicurare il mantenimento di almeno **1 metro di separazione** tra gli utenti, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale. Se possibile organizzare percorsi separati per l'entrata e per l'uscita.

- Assicurare un distanziamento tra gli **ombrelloni** (o altri sistemi di ombreggio) in modo da garantire una superficie di almeno 10 m^2 per ogni ombrellone, indipendentemente dalla modalità di allestimento della spiaggia (per file orizzontali o a rombo).

- Tra le **attrezzature** di spiaggia (lettini, sedie a sdraio), quando non posizionate nel posto ombrellone, deve essere garantita una distanza di almeno 1,5 m.

- All'estero l'Italia viene percepita come paese a rischio, la **necessità di sicurezza** e rassicurazione dell'utente è pertanto ancora maggiore

- Da parte dei tour operator che trattano le nostre località ci viene richiesto un **regolamento chiaro e trasparente**, possibilmente **che valga per tutti gli stabilimenti** di una località balneare. Si richiede anche che gli hotel vengano sensibilizzati a comunicare, al momento della prenotazione, lo stabilimento presso cui hanno le postazioni e quali misure di prevenzione questo stia adottando (da qui favorevoli ancora di più a un unico regolamento condiviso)

- Richiesti **controlli all'ingresso dello stabilimento** ("da fare assolutamente"), garanzia dell'esclusività nell'utilizzo delle attrezzature

- Percepita come importantissima la questione **distanziamento**, ritenuto anche una forma di rispetto nei confronti del turista

- Una **spiaggia perimetrata** sarebbe un ottimo strumento di comunicazione per venire incontro a queste esigenze di sicurezza espresse dal turista estero e per rassicurarlo

Disclaimer 1/2

Le Linee Guida qui descritte sono raccomandazioni, indirizzi di condotta per le gestioni delle spiagge al fine di creare un'offerta turistica dell'esperienza spiaggia, uniforme sulla costa FVG, sicura dal punto di vista sanitario e con un aumento del livello di servizio e una maggiore forza di comunicazione.

A corollario delle presenti linee guida sono sono in corso ulteriori approfondimenti da parte di altri stakeholder su tematiche specifiche:

- **sanitizzazione:** Direzione Sanità, ARPA
- **protocollo di gestione caso Covid** (albergo, spiaggia…): Direzione Sanità,
- **battigia, accessi e fruizione dell'area mare** Capitanerie di Porto,
- **concessioni**: Assessorato e Direzione Patrimonio,
- **spiagge libere**: Comuni,
- **supporto operativo iniziale**: Prot. Civile

Disclaimer 2/2

Ovviamente queste LG tengono in considerazione quanto ad oggi noto in termini di decreti nazionali e regionali; in ogni caso **alcune decisioni restano valide per aumentare il livello di servizio** e di rassicurazione.

Tengono ferme le **regole sanitarie generali** riguardanti: il distanziamento di almeno un metro, l'igienizzazione dei locali e delle attrezzature e il divieto di assembramenti.

Dalle Linee Guida saranno derivati il/i protocollo/i operativi a cura dei gestori e delle loro associazioni e le relative decisioni di investimento. Le linee guida contribuiranno alla stesura di ordinanze regionali e/o comunali.

Gli esempi contenuti nelle LG vanno intesi come approfondimenti operativi e non sono esaustivi delle offerte di mercato.

Panoramica concessioni costa FVG - Analisi preliminare da affinare

	Concessioni	**Stabilimenti balneari**
Lignano	15	39
Grado	10	10
Monfalcone	4	4
Duino-Muggia	12 (con valenza turistica)	15
TOTALE	**41**	**68**

Documento condiviso/presentato alle spiagge FVG

Incontri plenari: Lignano Sabbiadoro 16/05/2020; Grado 18/05/2020; Riviera triestina 18/05/2020; Monfalcone 19/05/2020 e successivi incontri con gruppi ristretti e contatti individuali su tematiche specifiche.

Elenco, non esaustivo, delle spiagge che hanno partecipato ad almeno un incontro

Lignano - Consorzio Spiaggia Viva a tutti i 39 stabilimenti compresi Lisagest, Lignano Pineta Spa e SIL	Marina Julia - Stabilimento balneare bar Number one
Grado - GIT	Marina Julia - Stabilimento balneare Susarellu
Grado - Costa Azzurra	Duino-Aurisina Portopiccolo
Grado. Tivoli	Duino-Aurisina Baia di Sistiana
Grado - Key West	Duino-Aurisina - Le Ginestre
Grado - Piper	Trieste - Bagni Riviera e Sirena a Grignano
Grado - Costa del Sol	Trieste - Stabilimento Bagno Marino Ferroviario
Grado - Laguna Gradese	Trieste - Bagno Sticco
Grado - spiaggia Airone	Muggia - Bagno San Rocco
Grado - Pineta beach	
Marina Julia - Spiaggia di Pippo	

Catena del valore della spiaggia: le 10 linee guida principali

Spiaggia FVG 2020

- Prenotazioni ONLINE
- Profilazione cliente

- Aree perimetrate
- Densità persone

- Controllo accessi
- DPI
- Braccialetto

- Sorveglianza
- Servizio food&beverage
- Aree comuni

Le linee guida (LG) sono state definite su tre **finalità**:

❖sanità

❖vacanza

❖comunicazione

Ciascuna LG è stata valutata in base a:

❖ livello di difficoltà

❖ livello di investimento

❖ vincoli sanitari

❖ impatti positivi su oggi/futuro

Ciascuna LG viene descritta da 1-2 pagine (identificate con «Spiaggia FVG 2020») seguite da alcune pagine esemplificative

Linea guida: BOOKING – Prenotazioni online

Spiaggia FVG 2020

Booking

- **Prenotazioni ONLINE**
- Profilazione cliente

Linea guida: a cura di ciascun gestore, sviluppare le prenotazioni da remoto attraverso piattaforme on line ed eventualmente con un supporto telefonico; in loco prevedere postazioni tecnologiche dedicate in prossimità degli ingressi. Rimangono utilizzabili i canali di vendita tradizionali tramite cassa con presenza di personale, ma vanno ridotti alla minoranza dei casi e alle situazioni particolari.

Allo studio un portale di supporto informativo per tutte le spiagge (PromoTurismoFVG)

Valore: ottimizzazione dei flussi di accesso per evitare assembramenti agli ingressi, aumentando di conseguenza il livello di qualità del servizio e la riduzione di rischi

Indicatore: % on-line sul totale prenotazioni

Linea guida: BOOKING – Prenotazioni online

Spiaggia FVG 2020

Booking

- **Prenotazioni ONLINE**
- Profilazione cliente

Come:

Gestori: su circa 40 concessioni spiagge verificate, le 4 principali (che coprono oltre il 50% delle presenze) hanno già in uso un sistema di prenotazione on line e 24 concessionari ad oggi hanno confermato l'interesse ad attivarsi in tal senso per l'estate 2020; diventa importante quindi intensificare la comunicazione e il supporto verso i clienti.

Budget: nel caso di adozione di un sistema ex novo, il costo stimato è di circa 3.000 € a stabilimento, ma saranno facilitate le possibilità di estensione di uso di piattaforme già esistenti sulla costa FVG per il 2020 (es. sistema di Lisagest). Sono stati attivati **tavoli di lavoro con i fornitori di software** e applicazioni e saranno supportati accordi quadro fra gli operatori, in ottica di dare uniformità al livello dell'offerta e del servizio; fatta anche una verifica preliminare dell'APP nazionale "Immuni".

PromoTurismoFVG sta valutando la realizzazione di un portale-vetrina con:

●l'offerta completa degli stabilimenti regionali e con i link ai siti web dei singoli gestori,

●la possibilità di registrazione e ottenimento facilitato della autodichiarazione del livello di temperatura corporea sia in formato elettronico che cartaceo (ne parleremo alla LG controllo accessi),

●informazioni al turista sul comportamento generale da adottare all'interno dello stabilimento e sulla costa FVG.

Scheda esplicativa: BOOKING – Prenotazioni online

Tre modelli di prenotazione raccomandati

1. **Sicurezza e tracciabilità - soluzione avanzata**:
   a. prenotazione della postazione: soluzione on-line con i dati di tutti coloro che usufruiranno del servizio,
   b. dichiarazione giornaliera sulla propria temperatura corporea sul portale di tutti i componenti,
   c. accesso in spiaggia: controllo automatizzato di prenotazione, dichiarazione temperatura e fornitura di braccialetto identificativo.

2. **Sicurezza e tracciabilità - soluzione standard**:
   a. prenotazione della postazione: soluzione on-line con i dati di tutti coloro che usufruiranno del servizio,
   b. dichiarazione giornaliera sulla propria temperatura corporea sul portale*,
   c. accesso in spiaggia: controllo automatizzato di prenotazione, dichiarazione temperatura e fornitura di braccialetto identificativo.

3. **Sicurezza e tracciabilità - soluzione minimal**:
   a. prenotazione della postazione: soluzione on-line con i dati di tutti coloro che usufruiranno del servizio,
   b. sulla base di cartelli informativi all'ingresso, nell'accedere implicitamente si dichiara il livello di temperatura-soglia,
   c. accesso in spiaggia: controllo automatizzato o manuale della prenotazione della postazione; fornitura di braccialetto identificativo.

Per dettagli sono consultabili i diagrammi di flusso

*possibile variante una tantum

Linea guida: BOOKING – Profilazione cliente

Spiaggia FVG 2020

Booking

- Prenotazioni ONLINE
- **Profilazione cliente**

Linea guida: il turista che entra in spiaggia va profilato nelle variabili tradizionali anagrafiche, che per la gran parte sono già definite con la prenotazione on line, ma arricchite di variabili legate al nucleo familiare o ai «congiunti» per meglio gestire il servizio ospitalità (es. postazioni vicine per tali nuclei).

La profilazione aiuta a risalire poi alla catena dei contatti e a dare informazioni nel caso, malaugurato, di «contagio covid».

Valore: l'identificazione e profilazione del cliente è finalizzata ad attività di prevenzione, di gestione del servizio e di eventuali gestione di casi contagio. Ovviamente saranno utili per promozioni e attività di marketing future, in ottica CRM.

Linea guida: BOOKING – Profilazione cliente

Spiaggia FVG 2020

Booking

- Prenotazioni ONLINE
- **Profilazione cliente**

Come (generale):
acquisizione dei dati (anagrafica, età, codice fiscale, mail e cell) della clientela

Come (nel dettaglio):
Gli strumenti di acquisizione dei dati dei clienti sono:
a) diversi sistemi di booking degli operatori sono la fonte principale,
b) il portale www.spiaggiafvg2020.it in fase di realizzazione da parte di PromoTurismoFVG potrà essere di ausilio.

Budget: a carico di PromoTurismoFVG la realizzazione del portale-vetrina di aggregazione regionale con le informazioni e i link verso le landing page dei singoli stabilimenti

Linea guida: ALLESTIMENTO SPIAGGE – Aree perimetrate

Spiaggia FVG 2020

- Prenotazioni ONLINE
- Profilazione del cliente

- **Aree perimetrate**
- Densità persone

Linea guida: la spiaggia dovrebbe essere perimetrata in modo da permettere:

- **al cliente di identificare i punti di accesso e l'area di movimento all'interno dello stabilimento,**
- **al gestore di monitorare e garantire gli ingressi ai soli utenti autorizzati, agevolando la sorveglianza,**
- **a chi passeggia sulla battigia di meglio identificare i camminamenti IN/OUT e le spiagge riservate/ad accesso controllato**

Valore: gestione e controllo dei flussi e garanzia di maggior qualità dei servizi quali pulizia, sicurezza, sorveglianza che possono essere elementi differenzianti oggi e in futuro.

Documento confidenziale, ad uso degli operatori balneari, a supporto di presentazioni orali

Linea guida: ALLESTIMENTO SPIAGGE – Aree perimetrate

Spiaggia FVG 2020

Booking → Allestimento spiagge

- Prenotazioni ONLINE
- Profilazione del cliente

- **Aree perimetrate**
- Densità persone

Ad oggi sulla costa FVG si evidenzia un significativo livello di perimetrazione:

- 2 concessioni spiagge perimetrate a Lignano Sabbiadoro,
- 1 concessione a Grado,
- da perfezionare la perimetrazione a Marina Julia,
- nella quasi totalità della riviera triestina gli stabilimenti sono caratterizzati da perimetrazione naturale o artificiale già esistente.

Come: dove non presente, la perimetrazione dovrà avvenire con modalità «**sobrie e piacevoli**», anche utilizzando infrastrutture esistenti.

Nel caso di spiaggia aperta, si prevede la realizzazione di una perimetrazione orizzontale (lato accessi) ed eventualmente verticale (separazione dalle altre concessioni o dalle spiagge libere), unitamente alla definizione dei percorsi pedonali interni allo stabilimento dedicati ai clienti e quelli per il **transito sulla battigia** (l'ampiezza dei percorsi deve tener conto delle norme sul distanziamento).

Sono state valutate opzioni alternative, con uso anche di materiali e attrezzature esistenti in ottica di «sostenibilità».

Linea guida: ALLESTIMENTO SPIAGGE – Densità persone

Spiaggia FVG 2020

Booking → Allestimento spiagge

- Prenotazioni ONLINE
- Profilazione del cliente

- Aree perimetrate
- **Densità persone**

Linea guida: partendo da un'analisi degli spazi e della clientela abituale, il gestore adotterà come parametro di riferimento gestionale la «densità, ovvero il numero persone/mq»; in questo modo ci sarà un parametro univoco di riferimento, comunicabile: il numero di persone massimo all'interno della spiaggia.
Questo consente con più flessibilità di definire e gestire il numero di postazioni attive (ombrelloni, lettini, etc) e il numero di persone per postazione.

Valore: si allenta il vincolo del puro distanziamento (es. numero ombrelloni) e aumenta il livello di servizio (es. vicinanza di nuclei familiari) col risultato complessivo di evitare picchi di presenze.

Documento confidenziale, ad uso degli operatori balneari, a supporto di presentazioni orali

Linea guida: ALLESTIMENTO SPIAGGE – Densità persone

Spiaggia FVG 2020

Booking → Allestimento spiagge

- Prenotazioni ONLINE
- Profilazione del cliente

- Aree perimetrate
- **Densità persone**

Come: fissato il parametro di densità massima, ovvero il numero massimo di persone, il gestore potrà organizzare in base alle indicazioni dell'Ordinanza FVG del 18/05/2020 e alla morfologia della spiaggia, ad esempio attraverso:

- una distribuzione delle postazioni e dei mq relativi in base al numero max di persone previsto per le stesse (potranno essere organizzate in modo differenziato per ospitare 1, 2, 3 o più persone),
- l'allestimento di tutte le postazioni, come l'estate passata, gestendo la disponibilità delle stesse in base al numero delle persone indicate nella prenotazione, chiudendo all'occorrenza la disponibilità delle postazioni contigue,
- una distribuzione a scacchiera, ma con le debite distanze,
- l'allestimento del 50% degli ombrelloni e gestire le prenotazioni in base al numero delle persone che noleggiano l'attrezzatura (nuclei familiari, singoli, coppie, piccoli gruppi)

L'Ordinanza regionale del FVG del 18/05/2020 lascia ampi margini di manovra. I 10 mq per ombrellone sono inferiori ad es. ai 16 mq già usati dalla Lisagest nel 2019.

Documento confidenziale, ad uso degli operatori balneari, a supporto di presentazioni orali

Linea guida: ACCESSO – Controllo accessi

Spiaggia FVG 2020

Booking	Allestimento spiagge	Accesso
• Prenotazioni ONLINE • Profilazione cliente	• Aree perimetrate • Densità persone	• **Controllo accessi** • DPI • Braccialetto

Linea guida: in una spiaggia gestita si entra dopo un controllo, che dovrebbe essere rapido. Il controllo riguarda la prenotazione della postazione e la dichiarazione di temperatura-soglia.
Il controllo dovrebbe essere gestito mediante dispositivi elettronici (es. lettori ottici, terminali mobili, etc) di validazione delle prenotazioni e di verifica della dichiarazione.
Rimangono validi gli strumenti di validazione e verifica tradizionali (es. attraverso personale) nel caso di spiagge piccole o a bassi flussi.

Valore: garantire la sicurezza sia dei clienti che del gestore, grazie alla verifica e al monitoraggio in tempo reale delle presenze e dei requisiti.

Documento confidenziale, ad uso degli operatori balneari, a supporto di presentazioni orali

Linea guida: ACCESSO – Controllo accessi

- Prenotazioni ONLINE
- Profilazione cliente

- Aree perimetrate
- Densità persone

- **Controllo accessi**
- DPI
- Braccialetto

Come:

a) Nel caso automatizzato

- dotarsi di uno strumento mobile (es. smartphone ad hoc) o fisso (es. tornello) in grado di validare la prenotazione e la dichiarazione della temperatura-soglia

Budget: ogni strumento mobile di controllo dell'accesso costa circa 700€

b) Nel caso non automatizzato

- impiegare il personale per le operazioni sopra descritte

Come ulteriore rassicurazione e controllo, si potrebbe procedere a rilevare la **temperatura corporea** a campione, avvalendosi di fornitori specializzati. Tale controllo non è vincolante nelle Ordinanze ad oggi emesse e dalle verifiche effettuate (con Direzione Sanità, Croce Rossa e Protezione Civile) i dispositivi di controllo temperatura operanti in luoghi soleggiati possono perdere di sensibilità/affidabilità.

Linea guida: ACCESSO – DPI

Spiaggia FVG 2020

Booking	Allestimento spiagge	Accesso
• Prenotazioni ONLINE • Profilazione cliente	• Aree perimetrate • Densità persone	• Controllo accessi • **DPI** • Braccialetto

Linea guida: fornire i dispositivi di protezione individuale e adeguarsi alle norme di igienizzazione e sanificazione previste

Budget:

A carico del singolo gestore, sarà auspicabile creare dei gruppi di acquisto

Linea guida: ACCESSO – Braccialetti

Spiaggia FVG 2020

Booking	Allestimento spiagge	Accesso
• Prenotazioni ONLINE • Profilazione cliente	• Aree perimetrate • Densità persone	• Controllo accessi • DPI • **Braccialetto**

Linea guida: dotare i clienti di un braccialetto identificativo che agevoli il monitoraggio dei flussi interni allo stabilimento da parte del gestore ed eventuali IN/OUT.

a) Il braccialetto raccomandato* per questa prossima stagione estiva è quello in Tyvek, tessuto o silicone colorato, che garantisce riconoscibilità.

b) Il braccialetto con RFID o QRcode, usato ancora in pochissime spiagge FVG, che permetta riconoscibilità e anche fruizione dei servizi dello stabilimento in modalità contactless (es. docce, servizi, bar, etc) è auspicabile dal 2021. La qualità dei servizi percepita si alza.

Valore: il braccialetto raccomandato* qualifica lo stabilimento ed è un elemento distintivo, di immediata e reciproca riconoscibilità.

Linea guida: ACCESSO – Braccialetti

Spiaggia FVG 2020

Booking	Allestimento spiagge	Accesso
• Prenotazioni ONLINE • Profilazione cliente	• Aree perimetrate • Densità persone	• Controllo accessi • DPI • **Braccialetto**

Come:
Il braccialetto identificativo può essere distribuito in varie colorazioni in base agli stabilimenti e alla tipologia di cliente (es. giornaliero, abbonato...).

Ipotesi: si sta valutando l'opzione per i giornalieri di un unico **braccialetto** con una **colorazione diversa per ogni giorno** per tutte le spiagge FVG. Questo consente di distinguere i flussi gestiti dai flussi liberi di passeggiare sulla battigia e di dare un colore a tutta la costa (elemento di comunicazione e possibile sponsorizzazione)

Documento confidenziale, ad uso degli operatori balneari, a supporto di presentazioni orali

Linea guida: FRUIZIONE – sorveglianza

Spiaggia FVG 2020

Booking	Allestimento spiagge	Accesso	Fruizione
• Prenotazioni ONLINE • Profilazione cliente	• Aree perimetrate • Densità persone	• Controllo accessi • DPI • Braccialetto	• **Sorveglianza** • Servizio food&beverage • Aree comuni

Linea guida: dopo il controllo accessi e l'eventuale accompagnamento alla postazione con contestuale consegna braccialetti, diventa importante potenziare il servizio di sorveglianza all'interno dello stabilimento al fine di garantire il rispetto delle regole soprattutto sul lato «mare», dove gli spostamenti saranno più numerosi.

Valore: aumento del livello di sicurezza e del controllo nello stabilimento. Migliora l'assistenza al cliente e la sua soddisfazione, dandogli la sensazione di fruire di un trattamento esclusivo costante nell'arco della giornata

Come: dedicare un numero adeguato di personale per la sorveglianza e l'assistenza ai clienti.
Si potrà impiegare personale proprio o personale reclutato attraverso le nuove norme in via di definizione (attingere dalle liste dei beneficiari del reddito di cittadinanza e della cassa integrazione).

Documento confidenziale, ad uso degli operatori balneari, a supporto di presentazioni orali

Linea guida: FRUIZIONE – servizio food&beverage

Spiaggia FVG 2020

Booking	Allestimento spiagge	Accesso	Fruizione
• Prenotazioni ONLINE • Profilazione cliente	• Aree perimetrate • Densità persone	• Controllo accessi • DPI • Braccialetto	• Sorveglianza • **Servizio food&beverage** • Aree comuni

Linea guida: si raccomanda di adottare sistemi di prenotazione e pagamento on line per cibi e bevande all'interno della spiaggia; si può prevedere sia la consegna presso la postazione sia la prenotazione con modalità «da asporto».
Ad oggi soluzioni di questa tipologia sono presenti solo in 3 spiagge del FVG, ma la semplicità d'uso, il relativo basso costo e il numero di fornitori sul mercato, consentono una capillare e rapida diffusione.

Valore: l'interazione fra persone si riduce e si riducono le code; migliora la gestione del bar, eliminando i menù cartacei e riducendo l'utilizzo del contante, può contribuire ad aumentare i ricavi (consumo per persona).
Questo servizio inoltre innalza il livello della qualità della spiaggia e può essere anche un elemento distintivo per il futuro.

Linea guida: FRUIZIONE – servizio food&beverage

Spiaggia FVG 2020

Booking	Allestimento spiagge	Accesso	Fruizione
• Prenotazioni ONLINE • Profilazione cliente	• Aree perimetrate • Densità persone	• Controllo accessi • DPI • Braccialetto	• Sorveglianza • **Servizio food&beverage** • Aree comuni

Come:

Il servizio può essere organizzato con una prenotazione da mobile e la consegna direttamente presso la postazione, appoggiandosi esclusivamente al punto di ristoro dello stabilimento o a una rosa di bar posti nelle vicinanze o, in alternativa, può essere ordinato da mobile e ritirato dal cliente al banco, al ricevimento dell'apposita notifica.

Esistono già degli stabilimenti in regione che utilizzano alcune di queste soluzioni.

Alcune soluzioni per la prenotazione dalla standard alla più avanzata:

- sistemi di messaggistica privata (Messenger, whatsapp, SMS)
- WEBAPP
- APP

Soluzione per la consegna:

- delivery presso la postazione
- notifica e ritiro al banco

Linea guida: FRUIZIONE – aree comuni

Spiaggia FVG 2020

Booking	Allestimento spiagge	Accesso	Fruizione
• Prenotazioni ONLINE • Profilazione cliente	• Aree perimetrate • Densità persone	• Controllo accessi • DPI • Braccialetto	• Sorveglianza • Servizio food&beverage • **Aree comuni**

Linea guida: le indicazioni nazionali e regionali raccomandano la regolare pulizia e disinfezione delle aree comuni, spogliatoi, cabine, docce, servizi igienici, etc., comunque assicurate dopo la chiusura dell'impianto.

Linee indicate dalla Conferenza delle Regioni:

- è da vietare la pratica di attività ludico-sportive di gruppo che possono dar luogo ad assembramenti
- gli sport individuali che si svolgono abitualmente in spiaggia (es. racchettoni) o in acqua (es. nuoto, surf, windsurf, kitesurf) possono essere regolarmente praticati, nel rispetto delle misure di distanziamento interpersonale. Diversamente, per gli sport di squadra (es. beach-volley, beach-soccer) sarà necessario rispettare le disposizioni delle istituzioni competenti.

Da verificare: la gestione dei clienti dei soggetti che operano in regime di 45 bis all'interno degli stabilimenti balneari (es. pedalò, SUP, canoe….).

Piano di comunicazione integrata - avviato questa settimana

Spiaggia FVG 2020

Le **direttrici di comunicazione** e il conseguente piano media consentiranno di presentare le spiagge gestite del Friuli Venezia Giulia come un luogo rassicurante dove, l'accoglienza, il relax, l'attenzione alle esigenze del cliente, l'organizzazione degli spazi, la gestione delle persone e il comfort a misura di famiglia rappresenteranno il *fil rouge* della narrazione.

Elementi qualificanti delle spiagge:

- Spiaggia FVG (costa unica, da Lignano Sabbiadoro a Muggia)
- Booking online (no code)
- Profilazione dell'utenza per favorire la tracciabilità,
- Servizi (assistenza tramite call center, stewart/hostess)

Elementi distintivi delle spiagge:

- Gestione dei nuclei familiari uniti/in prossimità,
- Perimetrazione «sobria e piacevole»,
- Braccialetto come elemento di visibilità/sicurezza e come elemento di colorazione della spiaggia,
- Materiali di riuso/sostenibilità (legno VAIA, reti mutuate da piste da sci).

Cronoprogramma: la campagna verrà sviluppata anche in funzione del grado di apertura delle regioni e degli Stati limitrofi.