

REGOLAMENTO VISITE GUIDATE

Milano, 12 maggio 2015



MILANO 2015

Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. la visitor experience.....	3
3. contenuto dell'offerta di visite guidate	4
3.1 Servizi di visite guidate effettuate da Expo 2015 spa	4
3.2 Servizi svolti da Guide autorizzate (individuali o in associazione).....	5

1. PREMESSA

Expo Milano 2015 si configura come un'Esposizione mondiale a favore di tutti: l'intento è quello di ispirare ogni visitatore rendendolo partecipe riguardo le sfide poste dal tema dell'alimentazione globale e le soluzioni proposte per migliorare il futuro di tutta la popolazione.

Il nostro impegno è di accogliere nel nostro Sito Espositivo milioni di visitatori che vogliono sentirsi parte della più grande celebrazione del cibo e dell'alimentazione mai vista fino ad ora.

Expo Milano 2015 agisce in conformità ai principi stabiliti dal Bureau International des Expositions, l'Organizzazione non governativa Internazionale che ha l'importante compito di definire gli obiettivi delle Esposizioni e regolamentarne la selezione, il calendario e l'organizzazione dell'evento, oltre a garantire la qualità delle Esposizioni nel pieno rispetto del diritto internazionale.

Al BIE conferiscono 168 Stati membri che prendono parte a tutte le decisioni e contribuiscono attivamente al successo, anno dopo anno, delle Esposizioni.

In particolare i valori promossi dal BIE sono orientati a:

- rafforzare le relazioni internazionali
- condividere cultura ed educazione
- promuovere lo sviluppo
- lavorare per l'ambiente
- rinnovare la città
- sperimentare il futuro

2. LA VISITOR EXPERIENCE

Uno degli elementi innovativi e distintivi di Expo Milano 2015 è quello di mettere il visitatore al centro della impostazione dell'offerta, dei contenuti e delle modalità operative cui ispirare tutto il funzionamento del Sito Espositivo, la cosiddetta "visitor experience".

L'Expo di Milano si focalizzerà sul principio guida del BIE circa il valore educativo delle Esposizioni, cercando di aderire al tema della nutrizione e garantendo un vero approfondimento globale a fini educativi e incentrato sul visitatore. Diventa cruciale dunque stabilire fin dall'inizio le precondizioni affinché l'esperienza del visitatore si trasformi in interesse, approfondimento, conoscenza e consapevolezza. Il concetto di 'engagement' del visitatore diventa così il punto di partenza per impostare la progettazione della visita all'interno del Sito Espositivo.

In ragione di tutto ciò Expo Milano 2015 intende affiancare alla fruizione degli spazi e dei servizi che un'Esposizione tradizionalmente offre, anche la possibilità di generare conoscenza attraverso la trasmissione di contenuti ad alto valore aggiunto sul tema dell'alimentazione.

Al fine di massimizzare l'esperienza di visita così come il conseguimento delle finalità sopra descritte, tra i vari servizi previsti all'interno del Sito Espositivo la società Expo Milano 2015 ha programmato l'organizzazione di visite guidate sia per i privati sia per gruppi aziendali e delegazioni istituzionali (italiane ed estere).

Il servizio di visite guidate avrà pertanto i seguenti obiettivi:

- identificare una serie di percorsi per ottimizzare la visitor experience;

- regolamentare, attraverso un'unica regia, gli ingressi al fine di evitare congestionamento e lunghe attese sia all'accesso al Sito Espositivo che ai padiglioni;
- offrire un servizio altamente specializzato ai turisti provenienti da tutto il mondo attraverso un servizio nella loro lingua;
- incontrare le esigenze dei Tour operator nazionali ed internazionali che intendono offrire pacchetti premium ai propri clienti (individuali e gruppi);
- coinvolgere il massimo numero di visitatori.

3. CONTENUTO DELL'OFFERTA DI VISITE GUIDATE

Nella progettazione dei servizi di visite guidate, la società Expo ha deciso di adottare le seguenti linee guida:

- Rispetto delle generali regole di funzionamento del Sito Espositivo pro tempore definite e/o concordate con il BIE, con particolare attenzione alle regole di accesso, ruolo dei partecipanti, norme commerciali, lingue ufficiali
- Esigenze di natura operativa, essenziali per assicurare un corretto funzionamento dei diversi momenti di visita, con particolare attenzione ai flussi logistici, sicurezza del visitatore, utilizzo delle infrastrutture, circolazione ed accesso dei beni e materiali
- Coinvolgimento di tutti gli operatori del settore al fine di assicurare una equa e bilanciata fruizione della piattaforma rappresentata dalla Esposizione Universale
- Conoscenza e promozione dei contenuti del Sito Espositivo (padiglioni, architetture, spazi, partecipanti, etc.) e delle tematiche promosse dalla nostra Esposizione Universale
- Rispetto delle norme, specialmente in materia di visite guidate, e delle leggi sul lavoro.

In tale ottica viene definito il regolamento che indirizza l'attività di visite guidate da svolgere all'interno del Sito Espositivo, suddividendo tra:

- Servizi svolti direttamente da Expo 2015 S.p.A., direttamente o indirettamente
- Servizi svolti da guide autorizzate, sia in forma individuale sia associata

Nel seguito viene data rappresentazione delle condizioni e delle modalità operative di ciascuna delle due tipologie di servizio.

3.1 SERVIZI DI VISITE GUIDATE EFFETTUATE DA EXPO 2015 SPA

In vista della promozione dello sviluppo turistico verso Expo Milano 2015, per volontà della Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano, Unioncamere Lombardia, Expo 2015 e Regione Lombardia è stata costituita la società Explora. Il suo obiettivo strategico è l'incremento della competitività ed attrattività turistica dell'intera area milanese-lombarda.

A tal fine Expo ed Explora hanno sottoscritto una convenzione attraverso la quale Expo ha riconosciuto in Explora l'interlocutore privilegiato per assumere il ruolo di supporto operativo, tecnico e professionale di Expo 2015 per i servizi di marketing turistico specificamente nella Regione Lombardia. Explora si configura pertanto come il soggetto più idoneo al quale affidare un complesso di attività, tra le quali la gestione delle visite guidate.

L'esigenza di Expo 2015 è quella di prevedere un servizio per la realizzazione delle attività di visite guidate e per la conduzione di tutti i passaggi utili per il buon funzionamento di tale attività, dalla selezione del personale multilingue alla creazione di itinerari legati ai macro-interessi, alla gestione della regia generale dell'operatività, all'individuazione dei percorsi e dei contenuti, così come alle azioni di promozione del servizio e gestione delle richieste e prenotazioni da parte di tour operator e clienti finali.

Al fine di poter svolgere le attività sopra descritte, Expo Milano 2015 si avvale dei servizi messi in atto da Explora la quale provvederà a:

- selezionare e fornire adeguata formazione agli operatori, i quali dovranno conoscere perfettamente il Sito Espositivo sia sotto il profilo dei contenuti che sotto il profilo del percorso, supportando le richieste di tutte le tipologie di visitatori (a titolo esemplificativo i visitatori con disabilità) e con competenze linguistiche specifiche. Agli operatori sarà inoltre richiesta una conoscenza approfondita della storia delle Esposizioni, che sarà trasmessa durante la formazione sulla base dei principi stabiliti dal BIE;
- a tal fine la società Explora ha bandito un avviso per la selezione di guide autorizzate da annoverare all'interno delle proprie maestranze, al fine di poter assecondare sia i carichi di richieste ordinarie sia i carichi durante le giornate con picchi di affluenza al Sito Espositivo;
- calendarizzare turni di visite guidate per gruppi non pre costituiti da effettuarsi 7 giorni su 7 con partenze scaglionate ad orari prestabiliti per tutto il periodo di apertura di Expo;
- personalizzare il servizio su richiesta del cliente (a titolo esemplificativo lingua, interessi, tipo di percorso, orario di partenza desiderato);
- attivare i canali B2B e B2C per la prenotazione e l'acquisto di tali servizi;
- dotarsi di un team di lavoro dedicato per la gestione dei flussi, coordinamento, check turni, backoffice prenotazione, customer care e supporto in loco con copertura 7 giorni su 7 per tutto il periodo di apertura di Expo.

Explora è pertanto il veicolo attraverso il quale sarà possibile accedere al Sito Espositivo in qualità di guida ufficiale.

La selezione è aperta a tutti gli operatori accreditati per svolgere il servizio di visite guidate.

3.2 SERVIZI SVOLTI DA GUIDE AUTORIZZATE (INDIVIDUALI O IN ASSOCIAZIONE)

Expo intende assicurare a tutte le guide certificate ed autorizzate (sia in forma individuale sia aggregata – associazioni, forme societarie, etc.) la possibilità di esercitare la propria attività all'interno del Sito Espositivo, conducendo i propri gruppi e guidandoli nella visita.

Le guide autorizzate dovranno rispettare i seguenti pre-requisiti:

1. le regole imposte dal BIE ed il criterio di impostazione delle policy gestionali della società Expo 2015 prevedono che all'interno del Sito Espositivo tutte le attività con finalità commerciale debbano prevedere una forma di remunerazione a favore dell'organizzatore. Al fine di assicurare il rispetto di tali regole del BIE, nonché un equo bilanciamento delle regole della concorrenza, le guide autorizzate devono corrispondere ad Expo una fee di ingresso ed esercizio del diritto di parola in un importo pari ad **euro 50,00 (iva inclusa) per ogni giorno di visita**. Resta inteso che tale importo sarà corrisposto per l'esercizio dell'attività nell'arco della giornata;
2. le guide, al fine di garantire una adeguata esperienza di visita al visitatore dell'esposizione universale dovranno conformarsi ai seguenti aspetti operativi:
 - a. padronanza delle tematiche di Expo Milano 2015;

- b. conoscenza delle regole di funzionamento del Sito Espositivo;
 - c. rispetto delle regole di sicurezza (guida adeguata sarà distribuita):
 - i. Numero massimo del gruppo
 - ii. Conoscenza delle regole di accesso e garanzia del rispetto delle stesse anche da parte del gruppo condotto (norme generali di accesso)
 - iii. Adeguatezza dei mezzi informatici utilizzati
3. le guide dovranno essere autorizzate da Expo secondo il seguente iter procedurale:
- a. Invio della richiesta tramite email al servizio guide-autorizzate@expo2015.org specificando la/e data/e di visita per la quale/le quali la guida intende ricevere l'autorizzazione a esercitare. **La richiesta dovrà essere corredata dalla copia del patentino in corso di validità e dai dati necessari all'emissione dei documenti fiscali da parte di Expo;**
 - b. Corresponsione della **fee di accesso**, di cui al precedente punto 1, tramite bonifico bancario, da effettuarsi alle coordinate che saranno comunicate alla guida a seguito dell'invio della mail, indicando nella causale il nominativo della guida e la data di esecuzione del servizio. Per chiarezza, il bonifico potrà essere effettuato anche da terzi in nome e per conto della guida;
 - c. Expo, ottenuta la conferma di accredito del bonifico sul proprio conto corrente, invierà alla guida:
 - i. un modulo di autorizzazione a esercitare, da conservare in caso di controlli sul Sito Espositivo. Il modulo potrà essere stampato oppure salvato su smartphone/tablet.
 - ii. La documentazione fiscale a regolarizzazione del pagamento ricevuto.
 - d. In considerazione dei tempi tecnici necessari e delle tempistiche di accreditamento, le email di richiesta di autorizzazione devono pervenire ad Expo almeno **3 giorni lavorativi** precedenti alla data della visita.
- a. La corresponsione della fee di accesso deve essere accompagnata dall'acquisto di un titolo valido di ingresso sia per la guida sia per i componenti del gruppo da guidare all'interno del Sito Espositivo. A tal proposito ricordiamo che la tariffa gruppi è riconosciuta a gruppi organizzati di almeno 16 visitatori e sarà erogata esclusivamente presso le biglietterie presenti sul Sito Espositivo, a fronte di controllo da parte dell'operatore sull'effettiva titolarità. Ricordiamo inoltre che il titolo di accesso permette un solo ingresso durante l'arco della giornata. Qualora la guida ed i suoi clienti volessero usufruire del servizio di fast pass, dovranno acquistare, in quanto disponibile, il relativo tagliando presso i canali messi a disposizione da parte dell'organizzatore.