

TORRITA DI SIENA LIVING RESPONSIBLE

L'emergenza climatica richiede una presa di responsabilità collettiva. Il pensiero globale e l'azione locale devono guidarci in questa fase storica in cui tutte e tutti devono essere consapevoli che le scelte quotidiane di ciascuno di noi possono fare la differenza e che l'educazione, la formazione sono fondamentali per comprendere che la crisi climatica non è solo una questione dei paesi e popoli lontani ma riguarda tutti indistintamente. E, proprio per questo, tutti possono fare la propria parte informandosi, agendo e trasmettendo valori.

In questo contesto si inserisce il progetto Torrita di Siena Living *Responsible* con l'obiettivo di diffondere consapevolezza e responsabilità presso gli operatori del turismo, gli agriturismi e viaggiatori che scelgono di soggiornare nel territorio di Torrita di Siena, invitando loro ad un approccio ed uno stile di vita più sostenibile, nel rispetto dell'ambiente, della disponibilità delle risorse naturali, la stagionalità nonché delle comunità locali.

Torrita di Siena Living *Responsible* non è un regolamento ma un invito, una guida ai valori etici del turismo da condividere con i propri ospiti talvolta non consapevoli del contesto locale, ispirati dalla bellezza della Toscana che loro stessi, viaggiando in modo responsabile, possono contribuire a tutelare.

Perché questo è la vera forza del turismo: riuscire ad avviare dei processi di cambiamento per i territori e per i viaggiatori stessi, moltiplicando i benefici per l'ambiente, per il mondo, per tutti.

Per gli ospiti

Acqua

- Comunicare agli ospiti l'importanza dell'acqua in relazione al tema della siccità. Invitare loro ad un utilizzo saggio dell'acqua.
- Incoraggiare gli ospiti a fare la doccia piuttosto che il bagno in vasca, rendendo loro consapevoli della scarsità delle risorse idriche.
- Incoraggiare i clienti a non lasciare il rubinetto aperto quando si lavano i denti o si fanno la barba.
- Invitare i clienti a riutilizzare asciugamani e lenzuola scegliendo di non cambiarli ogni giorno.
- Invitare i clienti a depositare gli asciugamani in una posizione che possa favorirne l'utilizzo attraverso appositi messaggi in camera.
- Invitare i clienti all'utilizzo responsabile della piscina

Energia

- L'aria condizionata è un servizio che rende più piacevole il soggiorno, ma anch'essa ha la sua stagionalità. È importante sensibilizzare i clienti all'utilizzo responsabile dell'aria condizionata facendo comprendere loro in modo educato ed ospitale che non può essere accesa fuori stagione. In Toscana, da ottobre a maggio, le finestre aperte sono abbastanza.
- Il riscaldamento è un servizio che rende più piacevole il soggiorno, ma anch'esso ha la sua stagionalità. È importante sensibilizzare i clienti all'utilizzo responsabile del riscaldamento.

Cibo

- Proponi ai tuoi clienti cibo e prodotti di stagione.
- Mettiti in contatto con i produttori locali evitando la grande distribuzione che ha un impatto importante sull'ambiente. Le produzioni locali sono un valore aggiunto anche per la tua offerta culinaria e aumenterà la qualità del soggiorno dei tuoi ospiti.
- Evita o riduci l'utilizzo di prodotti confezionati nella plastica: impattano sull'ambiente e non danno una bella immagine dell'offerta enogastronomica locale.

Esperienze

- Ogni momento dell'anno ha la sua esperienza. La visita nelle aziende agricole di produzione di vino e olio locale non saranno sempre disponibili a causa dei tempi tecnici della produzione.

Suggerimenti per gli operatori

Ridurre il consumo di acqua nelle operazioni di lavanderia

- Assicurarsi che le macchine siano completamente cariche prima dell'uso.
- Lavare piccole quantità in una piccola macchina da 5 kg.
- Verificare la presenza di perdite dalle valvole di scarico.
- Ridurre al minimo l'operazione di risciacquo senza ridurre gli standard di qualità. È possibile che tu possa ridurre il tempo di ciclo di circa il 10%. Tuttavia, fare riferimento anche all'impostazione consigliata dal produttore.

Piscina

Progettare il sistema in modo da poter catturare e riutilizzare l'acqua di controlavaggio per irrigare i terreni.

- Quando si pulisce l'area intorno alla piscina, invece di risciacquare il bordo della piscina, utilizzare una spazzola e una padella per raccogliere detriti organici come foglie, erba e polvere. I tubi devono essere dotati di dispositivi di arresto automatico.
- Controllare il contatore dell'acqua l'ultima cosa di notte e la prima cosa al mattino per rilevare le perdite.

SPA

La gestione di una spa comporta un notevole consumo di acqua per utente. Nei luoghi in cui l'acqua non è abbondante, è necessario considerare adeguatamente come ciò potrebbe influire sulla disponibilità di acqua per gli altri membri della comunità.

- Per rilevare le perdite, controllare il contatore dell'acqua l'ultima cosa di notte e la prima cosa al mattino ed eseguire controlli visivi su tutte le tubazioni.

PREPARAZIONE DELLO STAFF

- Assicurarsi che tutti i membri del personale siano consapevoli dell'emergenza climatica e della necessità di un cambio di approccio etico alla gestione della struttura e degli ospiti.
- Una formazione adeguata è fondamentale. Se nel bagno degli ospiti è inclusa una carta asciugamano

che suggerisce che l'ospite appenda gli asciugamani in modo che possano usarli di nuovo, il personale addetto alle pulizie deve seguire la procedura corretta. Possono raddrizzare o ripiegare ordinatamente gli asciugamani usati per l'ospite, ma non spostarli, rimuoverli o sostituirli. Se gli ospiti indicano il loro desiderio di riutilizzare i loro asciugamani, ma il personale addetto alle pulizie li cambia comunque, mina il programma e lascia ai visitatori un'impressione molto negativa sulla gestione dell'hotel. Cambiare solo gli asciugamani lasciati nella vasca, sul pavimento o nel piatto doccia, non quelli appesi alla ringhiera.

- Oltre a utilizzare carte prestampate e appendini per le porte, vale la pena procurarsi video di formazione e pacchetti informativi per garantire il successo del programma.
- Tutte le lenzuola devono essere cambiate tra un soggiorno e l'altro. Tuttavia, gli ospiti che soggiornano per più di una notte spesso ritengono superfluo il cambio delle lenzuola ogni giorno. In questo caso una tessera apposta sul letto dal personale addetto alle pulizie può chiedere all'ospite di indicare la propria disponibilità a partecipare al programma biancheria. È fondamentale che il personale capisca che se l'ospite sostituisce la carta sul cuscino al mattino, non vuole che le lenzuola del letto vengano cambiate quel giorno. In questo caso il personale dovrebbe semplicemente rifare il letto.
- Il programma dovrebbe diventare un elemento di formazione iniziale, bollettini ambientali regolari e promemoria nelle bacheche.
- Tutti i collaboratori dell'hotel (soprattutto il personale addetto alla reception) dovrebbero essere consapevoli della politica ambientale dell'hotel ed essere in grado di fornire esempi di iniziative all'interno dell'hotel se richieste dagli ospiti. In molti hotel, i membri del team "verde" indossano distintivi speciali in modo che possano essere chiaramente identificati da ospiti e visitatori.

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

Il tempo e il pensiero dedicati alla composizione delle parole sulle informazioni in camera saranno ben spesi. Assicurati che sia presentato in modo attraente e spiega quali altre azioni ambientali stai intraprendendo nell'hotel, in particolare nel back-of-house, in modo che non vedano il riutilizzo di asciugamani e lenzuola come il tuo unico sforzo ambientale.

- Considera attentamente come trasmettono le tue parole: vuoi ispirare gli ospiti ad aiutarti a risparmiare risorse e ridurre gli sprechi e non dare l'impressione che stai semplicemente cercando di ridurre i costi.
- Assicurati che le tue istruzioni sul programma siano chiare e semplici. Irriterà i tuoi ospiti se sono confusi su cosa ci si aspetta da loro. Pochi ospiti cambiano le lenzuola ogni giorno a casa e la maggior parte sarà ricettiva alla possibilità di scegliere. Spiega come funziona il sistema nelle informazioni sulla camera degli ospiti e, se gli ospiti devono mettere una carta sul letto, assicurati che le istruzioni siano anche chiaramente espresse sulla carta. Ad esempio, il biglietto prestampato potrebbe dire: "Siamo felici di fornirti lenzuola fresche di bucato ogni giorno, ma se preferisci aiutarci a ridurre al minimo il nostro impatto ambientale, ti preghiamo di lasciare questo biglietto sul cuscino e le tue lenzuola non saranno cambiate oggi".
- Se lasci un questionario per gli ospiti in camera, includi una sezione sulla tua politica su asciugamani e lenzuola e sollecita un feedback.

POSIZIONAMENTO

- Avvia e sviluppa una tua policy ambientale personale. Valorizzala sui tuoi canali di comunicazione, trasmettila al tuo staff e raccontala ai tuoi clienti. Ispirali e rendili partecipi di un percorso etico e trasformativo che è molto più di un soggiorno in struttura.

- Fai trovare loro in camera il regolamento o un messaggio che inviti loro ad approfondire la conoscenza del regolamento eco-etico della struttura.
- La tua impresa stessa potrà beneficiare di questo, posizionandoti diversamente sull'offerta attuale.

