

il/la

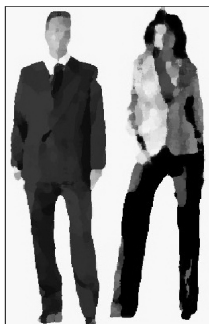
CAPOGRUPPO

nel

TURISMO SOCIALE



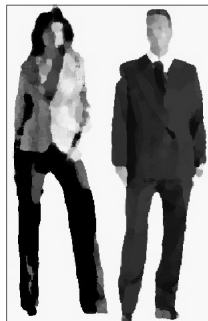
*Seconda Edizione - Dicembre 2010
stampato in proprio*



INDICE

• ANCORA INSIEME	3
• FIGURA E FUNZIONI DEL/DELLA CAPOGRUPPO ..	4
• PRIMA DEL VIAGGIO	7
• DURANTE IL VIAGGIO	8
◇ Viaggio in pullman	10
◇ Viaggio in treno	13
◇ Viaggio in aereo	14
◇ Viaggio in nave (crociera).....	16
◇ Viaggio di ritorno	14
• DURANTE IL SOGGIORNO	17
◇ Escursioni e servizi vari	19
• SITUAZIONI D'EMERGENZA	20
◇ Rientro improvviso	20
◇ Infortunio o malattia	20
◇ Furto	21
◇ Decesso	22
• INDIRIZZI UTILI	23

ANCORA INSIEME



Questa pubblicazione nasce dal fatto che la nostra presenza turistica nell'ambito dei gruppi anziani ha raggiunto ormai livelli interessanti e quindi si è reso necessario continuare il lavoro fatto insieme anche perché in questi anni la nostra professionalità ha toccato tutti i livelli dell'Organizzazione.

Pur non dimenticando l'origine di volontariato da parte dei nostri delegati che operano all'interno delle strutture sindacali CISL, è necessario individuare regole generali alle quali attenersi.

Il contenuto del presente opuscolo tiene conto e individua una serie di situazioni alle quali il Capogruppo deve essere pronto a far fronte, pur non assumendo una responsabilità diretta in quanto è l'ETSI, unitamente alla nostra agenzia di riferimento Bert Unitour di Bergamo, il soggetto principale, così come non va dimenticato che il turismo è per noi un valore aggiunto al servizio dei nostri iscritti.

Con la nascita del Capogruppo, unitamente ai Delegati al Turismo che operano all'interno delle nostre Leghe dei Pensionati e ai Dirigenti Territoriali si completa la squadra che opera in questo settore che ricordiamo non è nelle priorità del Sindacato, ma che ha comunque una importante funzione sociale e di proselitismo.

Nunzio Filisetti

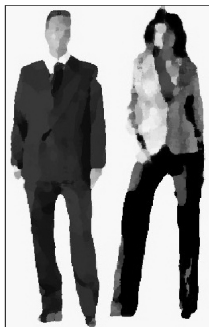


FIGURA E FUNZIONI DEL/DELLA CAPOGRUPPO

Da diversi anni l'ETSI di Milano, unitamente ai pensionati della CISL, organizza - come servizio ad iscritti e familiari - viaggi e vacanze di gruppo.

Stante il gran numero di partecipanti si è reso indispensabile creare la figura del capogruppo.

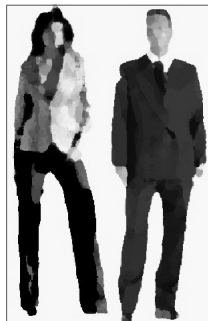
Il/la capogruppo è colui/colei che volontariamente si mette a disposizione dell'organizzazione per accompagnare gruppi di persone nei viaggi – sia sul territorio nazionale sia all'estero – cura l'attuazione del programma predisposto dall'organizzazione, offre assistenza ai partecipanti e fornisce informazioni e notizie di interesse turistico e generale delle destinazioni.

Essendo il/la capogruppo di provenienza sindacale, non deve dimenticare che anche questa è una forma di proselitismo, quindi nel corso di lunghi trasferimenti non perderà l'occasione per ricordare cos'è il sindacato, le sue funzioni, i suoi obiettivi e la sua forma organizzativa, in particolare nel mondo degli anziani che sono il soggetto attivo della nostra Organizzazione.

La qualità del lavoro svolto dal/dalla capogruppo, unitamente alla qualità delle scelte condotte da chi ha organizzato il viaggio, è condizione essenziale per la soddisfazione finale dei partecipanti.

Il/la capogruppo raccoglie e si fa portavoce di eventuali malumori ma non deve diventare complice di questi malumori, deve risolvere i problemi e non fomentare le rivendicazioni pretestuose.

FIGURA E FUNZIONI DEL/DELLA CAPOGRUPPO



Il/la capogruppo dovrebbe possedere una miscela di doti che si possono così riassumere:

- ✓ Essere una persona positiva, nel senso che deve vedere il lato buono di ogni situazione così da trasferire al gruppo il senso di sicurezza di cui ha bisogno.
- ✓ Essere dotato/a di spirito organizzativo e di autonomia per poter trovare nel minor tempo possibile la risposta più adeguata ai problemi che si presentano.
- ✓ Essere umile, per capire che deve continuamente tenersi informato/a ed aggiornato/a: dare informazioni sbagliate è il modo migliore per perdere la fiducia – e quindi il controllo – del gruppo.
- ✓ /Essere portato/a al comando in modo da essere riconosciuto/a non solo come leader del gruppo, ma soprattutto come persona al di sopra delle parti.
- ✓ Possedere capacità comunicative che lo/la mettano in condizioni di attirare a sé ed interessare ogni componente del gruppo e saper trattare con personale delle compagnie aeree, corrispondenti locali delle agenzie, guide, autisti, direttori d'albergo, eccetera.

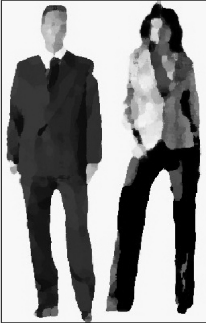
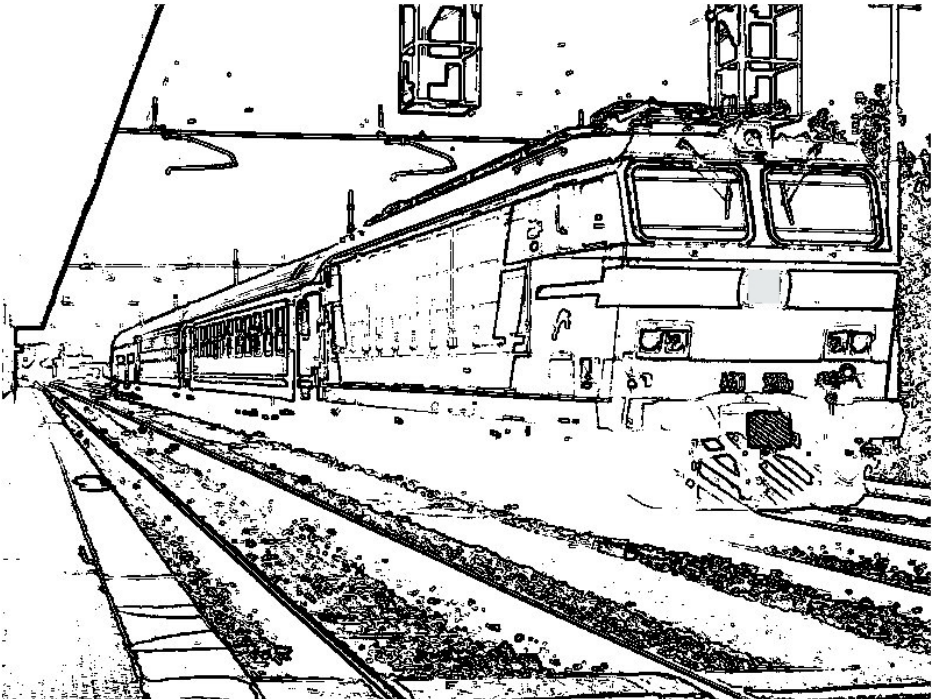


FIGURA E FUNZIONI DEL/DELLA CAPOGRUPPO

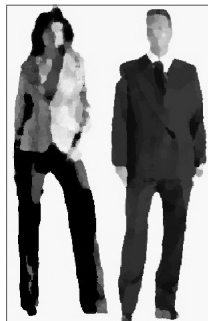
Le funzioni del/della capogruppo sono legate a tre momenti principali:

- ✓ PRIMA DEL VIAGGIO
- ✓ DURANTE IL VIAGGIO
- ✓ DURANTE IL SOGGIORNO

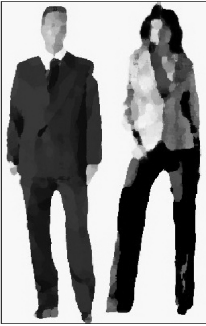


PRIMA DEL VIAGGIO

Il/la capogruppo deve ricevere dall'organizzazione ETSI-CISL Area Gruppi:



- ✓ L'elenco nominativo di tutti i partecipanti, con indicazione relativa alla distribuzione del gruppo per tipologia di camera prenotata e delle eventuali esigenze dei partecipanti (portatori di handicap, necessità di viaggiare sui sedili anteriori in pullman, patologie particolari, eccetera).
- ✓ Il foglio notizie, che è il documento riepilogativo del programma di viaggio e soggiorno, degli orari di ritrovo e delle soste previste (sia in andata sia in ritorno), le caratteristiche dei servizi prenotati. Controllando che ci sia la maggior quantità possibile di recapiti (organizzazione, autista del pullman, contatti di agenzie, albergo, eccetera).
- ✓ I recapiti di tutti i fornitori di servizi legati al viaggio, per eventuali contatti: compagnia aerea, tour operator, hotel, guide, eccetera.
- ✓ Documenti assicurativi e recapiti delle compagnie con le quali sono stipulati ed eventuali contatti nel luogo di destinazione.
- ✓ Informazioni riepilogative sulle caratteristiche dell'itinerario, delle località visitate, delle opportunità culturali, di svago e divertimento, ed ogni eventuale elemento utile per aggiornare i partecipanti sul programma.



DURANTE IL VIAGGIO

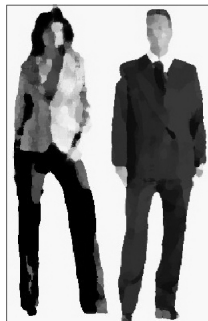
Generalmente il viaggio inizia in pullman, sia per un trasferimento diretto verso la meta, sia che si debba con questo raggiungere un aeroporto o una stazione ferroviaria.

Il giorno della partenza, sarebbe opportuno che il/la capogruppo salisse a bordo del pullman alla prima fermata.

Nel nostro caso questo non è ovviamente - sempre - possibile: trattandosi di un servizio svolto volontariamente, è impensabile che il/la capogruppo si porti coi propri mezzi - magari a chilometri di distanza dalla propria residenza - fino al punto di inizio del viaggio.

- ✓ E' necessario comunque che non appena arrivato si relazioni con il rappresentante dell'ETSI che è sempre presente a tutte le partenze, presentandosi anche ai passeggeri già a bordo.
- ✓ Deve quindi accertare dall'elenco in suo possesso che siano tutti presenti, informandosi dei motivi di eventuali ritardi o assenze che comunicherà appena possibile all'organizzazione.
- ✓ Se il pullman è in ritardo, deve attendere al massimo una decina di minuti e poi contattare l'autista o la società di noleggio o l'organizzazione.
- ✓ Deve occupare il primo posto libero accanto all'autista in modo da essere facilmente individuabile da tutti e per agevolare le comunicazioni con l'autista stesso.
- ✓ Controllare che si effettui ogni fermata prevista, che siano rispettati gli orari e che salgano tutti i partecipanti.
- ✓ Deve controllare che tutti i partecipanti - a mano a mano che salgono - siano in possesso di tutti i documenti, anche per i minori.

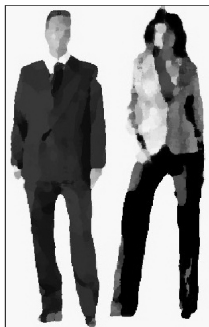
DURANTE IL VIAGGIO



- ✓ Se un passeggero non si presenta contattare direttamente l'interessato per conoscere le ragioni del ritardo. Se il ritardo è compatibile coi tempi del viaggio, attenderlo; altrimenti suggerirgli di raggiungere la stazione o l'aeroporto coi propri mezzi. Se non si riesce a contattarlo o il viaggio è in pullman (e quindi il passeggero non ha la possibilità di raggiungere coi propri mezzi la località di destinazione) dopo un'attesa massima di 15 minuti ripartire e contattare l'organizzazione per la modifica delle prenotazioni.
- ✓ La stessa cosa vale se qualcuno ha dimenticato i documenti: se il viaggiatore non è in grado di farseli portare o tornare a prenderli in tempi brevi, dovrà provvedere da solo a raggiungere la stazione o l'aeroporto o la località di destinazione.
- ✓ Se si ha un forte ritardo che potrebbe compromettere le operazioni di registrazione all'aeroporto, contattare immediatamente il banco del tour operator o la compagnia aerea per valutare il da farsi.

Per non costringere i partecipanti che salgono per primi a lunghe trasferte, prima di iniziare il viaggio vero e proprio, per raggiungere i partecipanti di località distanti tra loro, l'ETSI ha istituito all'occorrenza un servizio di navetta, svolto da minibus.

- ✓ In questo caso il/la capogruppo dovrà verificare che siano rispettati gli orari di arrivo della navetta, come per il pullman e in caso di ritardo contattare l'autista o la società di noleggio o l'organizzazione, stabilendo eventualmente un diverso luogo d'incontro.
- ✓ All'arrivo della navetta dovrà controllare i nuovi arrivati come già fatto in precedenza con quelli sul pullman.
- ✓ Dovrà infine agevolare le operazioni di trasbordo per non perdere tempo inutilmente, soprattutto se la destinazione è una stazione ferroviaria o un aeroporto.



DURANTE IL VIAGGIO

Viaggio in pullman

A questo punto se il viaggio prosegue in pullman, il/la capogruppo deve preoccuparsi di far sì che venga rispettata la tabella di marcia.

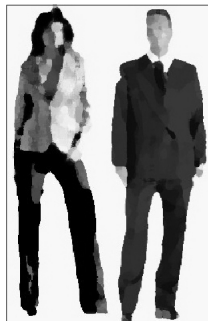
- ✓ Deve fornire ai viaggiatori le informazioni sul viaggio, le tappe, gli orari previsti di arrivo, eccetera.
- ✓ Prima delle soste, deve fornire indicazioni precise sui tempi della sosta; durante la sosta cercare per quanto possibile di tenere compatto il gruppo e al termine, controllare che siano tornati tutti a bordo del pullman.
- ✓ Se ci sono troppe richieste di sedersi nei posti davanti, prevedere una rotazione, per evitare l'insorgere di malumori.
- ✓ Se è indispensabile una sosta imprevista, ridurre i tempi al minimo possibile, magari permettendo solo a chi ha espresso la necessità improrogabile di sosta di allontanarsi.
- ✓ Infine il capogruppo deve relazionarsi costantemente con l'autista per verificare il rispetto dei tempi del programma. Se si prevede un ritardo consistente - per qualsiasi motivo (traffico, guasto, soste fuori programma, eccetera) - valutare l'entità del problema e avvertire l'organizzazione e avvisare i fornitori dei servizi per le modifiche delle prenotazioni (hotel, ristorante, guida, eccetera).
- ✓ Se si rende necessaria una modifica del programma, una volta raccolto l'assenso di tutti, verificare la disponibilità dell'autista.

A proposito del viaggio in pullman è bene conoscere le severissime norme sui tempi di guida e di riposo dei conducenti dei bus turistici, il cui **mancato rispetto può comportare l'immediata**

DURANTE IL VIAGGIO

interruzione del viaggio e gravi sanzioni, sia per il conducente sia per l'azienda.

Spesso ci si trova a dover discutere con chi, pur di risparmiare poche centinaia di Euro, non esita ad affidare i tour ad aziende che non impiegano, dove necessario, il secondo autista.



Tutto ciò va chiaramente a scapito della sicurezza dei trasportati, sicurezza della quale non è solo responsabile l'azienda di trasporto, ma anche chiunque ne affidi il servizio.

Il servizio di trasporto, per rispondere ai requisiti di sicurezza che costituiscono gli obiettivi prioritari, deve obbligatoriamente rispettare il Regolamento CEE n. 561/2006.

In sintesi:

1 - Tempi di guida

- ✓ 9 ore giornaliere di guida
- ✓ 10 ore giornaliere di guida due volte a settimana
- ✓ massimo 56 ore di guida a settimana (4 giorni 9 ore e 2 giorni 10 ore)
- ✓ nell'arco di due settimane al massimo 90 ore di guida.

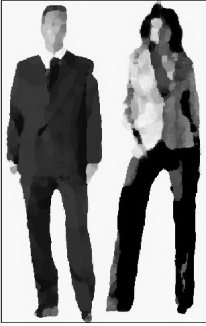
2 - Pausa nel periodo di 4 ore e mezza di guida

- ✓ riposo di 45 minuti consecutivi trascorse 4 ore e trenta minuti di guida

oppure

- ✓ due pause, inderogabilmente di almeno 15 e 30 minuti, all'interno delle 4 ore e mezza di guida.

Attenzione: la seconda pausa deve essere obbligatoriamente di almeno 30 minuti anche se la prima è durata più di 15 minuti.



DURANTE IL VIAGGIO

3 - Riposo giornaliero (notturno)

- ✓ riposo di tipo regolare: 11 ore consecutive ed ininterrotte oppure due periodi di 3 + 9 ore sempre ininterrotti
- ✓ riposo di tipo ridotto: tre volte a settimana può essere inferiore alle 11 ore, ma comunque mai inferiore alle 9 ore ininterrotte.

4 - Riposo settimanale - trascorsi 6 periodi di 24 ore (6 giorni lavorativi)

- ✓ riposo di tipo regolare: pari a 45 ore ininterrotte
- ✓ riposo di tipo ridotto: minimo 24 ore, entro tre settimane si effettua il recupero che comporta un prolungamento di 10 ore di un riposo settimanale o di un riposo giornaliero.

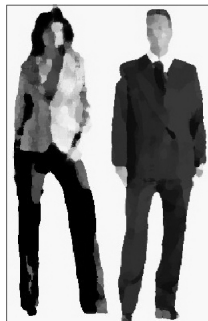
5 - Disponibilità giornaliera del conducente (nastro operativo)

- ✓ fermo restando il rispetto delle ore di guida di cui al punto 1, l'impegno giornaliero massimo del conducente è di 15 ore a condizione che nelle 15 ore stesse riposi almeno 3 ore consecutive oppure di 13 ore se non dispone delle 3 ore di riposo consecutive



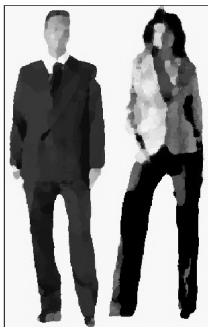
DURANTE IL VIAGGIO

Viaggio in treno



All'arrivo alla stazione ferroviaria il/la capogruppo deve:

- ✓ Comunicare ai partecipanti il binario, la carrozza ed il numero dei posti prenotati.
- ✓ Mantenere il gruppo unito e prima di procedere alle operazioni di imbarco, convalidare il biglietto ad una delle apposite macchine obliterate.
- ✓ Prestare aiuto alle persone che ne hanno necessità, ad esempio con i bagagli.
- ✓ Salire per ultimo sul treno.
- ✓ Durante il viaggio deve passare spesso tra gli scompartimenti per verificare eventuali problemi e soddisfare richieste di informazione e assistenza.
- ✓ All'arrivo deve ricordare ai partecipanti di controllare i propri bagagli e prepararsi alla discesa e contattare il corrispondente locale dell'organizzazione (o l'hotel) per accertarsi della presenza e della localizzazione del bus per il trasferimento in hotel.
- ✓ Appena scesi dal treno dovrà preoccuparsi di tenere il gruppo unito guidandolo verso il pullman, evitando per quanto possibile che qualcuno si fermi per acquisti o al bar o alla toilette.
- ✓ Se qualcuna di queste funzioni si rendesse indispensabile, dovrà fare in modo che i tempi siano il più breve possibile e che le indicazioni per raggiungere il resto del gruppo siano ben comprese.
- ✓ Sull'autobus, dovrà accertarsi di nuovo che siano tutti presenti.



DURANTE IL VIAGGIO

Viaggio in aereo

All'arrivo in aeroporto, il/la capogruppo deve:

- ✓ Radunare i partecipanti in un punto dell'area gruppi e ricordare ai partecipanti di procedere al controllo dei bagagli.
- ✓ Presentarsi al banco dell'operatore turistico (o della compagnia aerea) e ritirare i biglietti di tutti i passeggeri e - se previsto - il master ticket. Con l'assistente al banco dovrà procedere al controllo dei nominativi ed alla loro spunta nell'elenco.
- ✓ Consegnare quindi i biglietti ai passeggeri, comunicando l'orario delle operazioni di check-in ed il numero dell'uscita.
- ✓ Assistere i passeggeri nelle operazioni di check-in e di imbarco dei bagagli, aiutando quelli in difficoltà.
- ✓ Se manca un biglietto o è sbagliato, verificare se l'errore è stato commesso dall'operatore, nel qual caso è sufficiente chiedere l'emissione o una nuova emissione; nel caso l'errore sia dell'organizzazione, chiamare immediatamente un responsabile dell'organizzazione stessa per cercare di risolvere il problema.
- ✓ Se il volo è stato cancellato o per qualsiasi motivo uno o più viaggiatori non possono essere imbarcati (soprattutto nell'andata), il capogruppo dovrà adoperarsi per limitare per quanto possibile il rischio di dividere il gruppo.
- ✓ Presentare reclamo prima della chiusura del check-in (per non perdere un eventuale risarcimento) o provvedere perché venga assegnato un altro volo, adoperandosi perché la compagnia aerea dia tutta l'assistenza necessaria durante l'attesa.

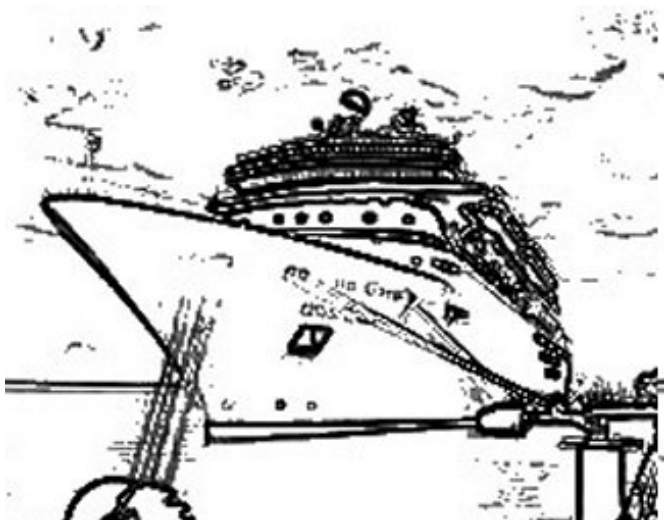
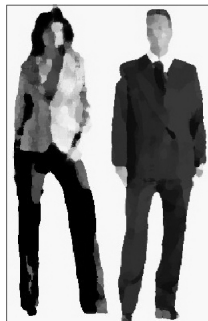
Se qualche bagaglio all'arrivo risulta smarrito o danneggiato, il/la capogruppo deve accompagnare l'interessato all'apposito ufficio della compagnia aerea, per avere la documentazione necessaria ad ottenere il risarcimento.

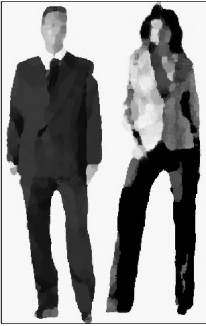
DURANTE IL VIAGGIO

Viaggio in nave (crociera)

In questo caso il capogruppo ha un compito leggermente diverso perché quello a bordo di una nave, non è un viaggio vero e proprio ma si configura come un soggiorno, anche se si tratta di un viaggio destinato a toccare diverse destinazioni, i vari porti previsti dalla crociera stessa, dove i partecipanti possono sbarcare per effettuare escursioni, previste dal programma o facoltative.

Naturalmente per questo tipo di viaggio occorre che il/la capogruppo svolga un doppio servizio legato al soggiorno a bordo e all'effettuazione delle escursioni, alle quali non è ovviamente tenuto/a a partecipare.





DURANTE IL VIAGGIO

Viaggio di ritorno

Quanto fin qui detto, vale anche per il viaggio di ritorno, tenendo presente che il/la capogruppo dovrà:

- ✓ In relazione agli orari dei mezzi di trasporto, organizzare il programma della partenza (sveglia, colazione, ritiro bagagli, partenza).
- ✓ Una volta definito il programma questo dovrà essere reso noto a tutto il gruppo.

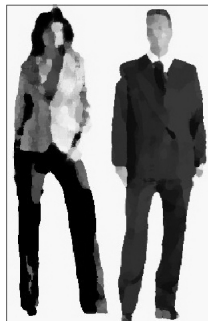
Per agevolare le operazioni di check-out consigliare ai clienti di regolare i conti con l'albergo (bar, telefonate, eccetera) e verificare con la reception che tutti i clienti vi abbiano provveduto.

- ✓ La sera prima della partenza è consigliabile consegnare ai partecipanti il questionario per la rilevazione dei livelli di soddisfazione e dei suggerimenti (se predisposto dall'organizzazione).
- ✓ Se non è previsto un questionario, il capogruppo dovrà comunque cercare di raccogliere quante più informazioni possibile sul gradimento generale.
- ✓ A conclusione del viaggio il capogruppo dovrà stilare una relazione con annotazioni sulla qualità dei servizi, sugli aspetti problematici e suggerimenti. Questo al fine di facilitare il compito all'organizzazione nella preparazione delle future attività e ad altri capogruppo che dovessero recarsi nelle stesse strutture o con lo stesso programma.

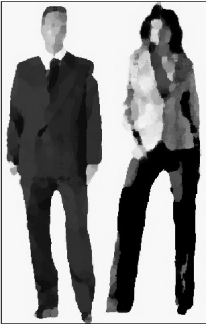
Questionario e/o relazione devono essere consegnati al più presto all'organizzazione.

Sarebbe infine auspicabile che il/la capogruppo mantenesse rapporti cordiali e di amicizia, coi partecipanti al viaggio.

DURANTE IL SOGGIORNO



- ✓ All'arrivo in hotel il/la capogruppo deve accertarsi che tutti abbiano ritirato il proprio bagaglio.
- ✓ Per evitare che i partecipanti si rivolgano direttamente alla reception, il/la capogruppo dovrà sistemarli in un'area della hall in attesa del disbrigo delle formalità; si recherà quindi alla reception con l'elenco dei partecipanti per la registrazione del gruppo ed il ritiro delle chiavi. *(ogni partecipante dovrà provvedere da sé all'esibizione dei propri documenti)*.
- ✓ Assegnare le camere, facendo attenzione alle segnalazioni (vista mare, balconi, piani alti o bassi, eccetera).
- ✓ Ricordare al gruppo il primo appuntamento (pranzo, cena, escursione, eccetera).
- ✓ Nel caso un cliente segnali al/alla capogruppo la propria insoddisfazione per la camera, questi dovrà visitare la camera e confrontarla con le altre e se necessario richiedere all'albergatore un cambio camera.
Se non fosse possibile dovrà verificare la possibilità di un cambio di camera all'interno del gruppo stesso (clienti disponibili o il/la capogruppo stesso).
- ✓ Il/la capogruppo deve sempre controllare che il servizio offerto dall'hotel sia corrispondente agli accordi presi dall'organizzazione all'atto della prenotazione.
- ✓ Al di là della disponibilità che il/la capogruppo deve assicurare per affrontare le richieste specifiche dei partecipanti, è bene individuare momenti formali od informali di ascolto del gruppo, indicando delle fasce orarie in cui il capogruppo è disponibile (durante i pasti, dopo la colazione nella hall, dopo cena al bar, eccetera). Comunque è indispensabile segnalare al gruppo come è possibile rintracciare il/la capogruppo in caso di emergenza (numero di camera e cellulare).



DURANTE IL SOGGIORNO

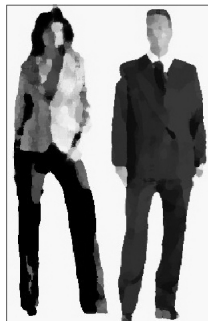
✓ Durante il soggiorno è bene dedicare momenti di attenzione a ciascun componente del gruppo, per verificare che tutto proceda per il meglio, per raccogliere osservazioni e consigli. Nessun partecipante deve vivere la sensazione a fine viaggio di essere stato trascurato o peggio emarginato. Una modalità può essere quella di

girare tra i partecipanti ogni volta che il gruppo si ricostituisce (a tavola, sul pullman, eccetera).

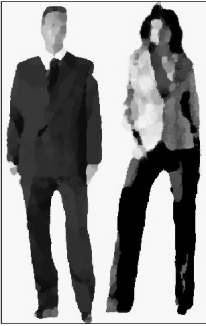
- ✓ Il/la capogruppo deve sempre porsi nella condizione di mediatore nelle situazioni di potenziale conflitto tra i membri del gruppo e l'albergatore; deve cioè cercare di avvicinare le parti con l'obiettivo di trovare una soluzione che accontenti il cliente e che sia attuabile dall'hotel.
- ✓ In caso di conflitto il/la capogruppo deve - *comunque non in pubblico* - confrontarsi con la direzione dell'hotel e sostenere le ragioni del cliente. E' consigliabile in questi casi confrontarsi con l'organizzazione per valutare correttamente il da farsi.
- ✓ Qualora il/la capogruppo dovesse rilevare che il servizio non corrisponde agli standard concordati dovrà confrontarsi con la direzione dell'albergo e mantenersi in contatto con l'organizzazione.
- ✓ E' bene ricordarsi che:
 - se vengono offerte soluzioni alternative di pari livello, non si ha diritto a rimborsi o risarcimenti
 - se vengono proposte soluzioni inferiori, si ha diritto al rimborso della differenza e si può richiedere il risarcimento
 - se vengono proposti servizi assolutamente non corrispondenti a quelli acquistati, si può tornare a casa a spese del tour operator, richiedere il rimborso ed un risarcimento

DURANTE IL SOGGIORNO

Escursioni e servizi vari



- ✓ Se le escursioni sono previste nel programma di viaggio, il capogruppo dovrà procedere al contatto dei corrispondenti locali per l'organizzazione di queste attività.
- ✓ Il/la capogruppo non è tenuto ad organizzare escursioni non previste o ad assistere quei clienti che desiderano farlo autonomamente; se decide di farlo, se ne assume la piena responsabilità (quindi è meglio evitare).
- ✓ Potrebbe verificarsi la situazione che, per ragioni diverse, i fornitori dei servizi non siano in grado di assicurare la corretta esecuzione del programma concordato. In questo caso il/la capogruppo dovrà valutare le ragioni della variazione del programma e concordare i rimedi più opportuni.
- ✓ Onde evitare problemi è bene che si ricordi:
 - La necessità di sostituire il servizio con uno di pari valore.
 - La necessità di recuperare il consenso di tutti i partecipanti per rendere operativa la variazione del programma.
- ✓ Se nel contratto con l'hotel non è compreso un determinato servizio indispensabile al buon svolgimento della vacanza (esempio il servizio spiaggia), il/la capogruppo deve adoperarsi per ottenere presso la spiaggia più vicina condizioni di favore per il proprio gruppo.



SITUAZIONI D'EMERGENZA

Per quanto ci si auguri che la vacanza fili liscia con soddisfazione di tutti i partecipanti, purtroppo l'imprevisto è sempre in agguato.

Per questo è bene non trovarsi impreparati.

Analizziamo qui le situazioni d'emergenza più comuni:

- ✓ **Rientro imprevisto**
- ✓ **Infortunio o malattia**
- ✓ **Furto**
- ✓ **Decesso**

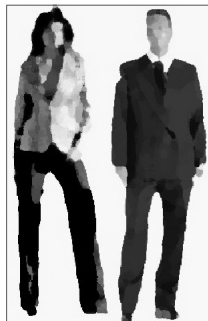
Rientro imprevisto

- ✓ Se un cliente deve rientrare per impellenti motivi (lutto, problemi di salute di un familiare, eccetera), avvisare l'organizzazione e l'assicurazione - secondo le indicazioni riportate nella polizza - e attenersi alle disposizioni che verranno impartite.

Infortunio o malattia

- ✓ Se un cliente, per infortunio o malattia, dovesse presentare problemi di salute, il/la capogruppo dovrà attivarsi immediatamente per prestare soccorso alla persona (chiamare medico, ambulanza, avvisare se necessario la polizia).
- ✓ Una volta valutata la situazione e raccolte le informazioni utili all'assicurazione (estremi dell'assicurato, del viaggio, della natura del problema, della struttura ospedaliera, eccetera) procederà ad avvisare familiari, l'organizzazione e, ove necessario, l'assicurazione.

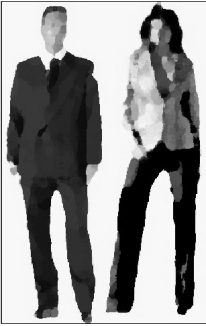
SITUAZIONI D'EMERGENZA



- ✓ Avvisare il cliente di conservare le ricevute delle spese mediche e dei medicinali per poter fare richiesta di rimborso al rientro (allegare alla richiesta originali delle ricevute e copia del certificato di assicurazione). Ricordare che sarà applicata comunque una franchigia.
- ✓ Se il cliente necessita di visite specialistiche o accertamenti diagnostico-strumentali o deve essere ricoverato in ospedale, provvedere al ricovero ed avvertire la centrale operativa dell'assicurazione comunicando l'ospedale, il recapito telefonico, il reparto e la camera di degenza, il nome del medico curante.
- ✓ Se il cliente non può proseguire il soggiorno a causa del ricovero, l'assicurazione tramite la propria centrale operativa organizzerà il proseguimento del viaggio od il rientro dell'assicurato, le modalità del rientro verranno stabilite dai medici dell'assicurazione in accordo con quelli dell'ospedale.

Furto

- ✓ In caso di furto in camera si dovrà sporgere denuncia alle autorità locali e reclamo scritto alla direzione dell'albergo. Sarà l'assicurazione dell'albergo a gestire la pratica e ad occuparsi dei rimborsi (il risarcimento non potrà comunque essere superiore a 100 volte il prezzo della camera occupata).



SITUAZIONI D'EMERGENZA

- ✓ Ricordarsi che l'albergatore non risponde se i danni dipendono da cause di forza maggiore, se il cliente li denuncia con forte ritardo o se si rilevano negligenze da parte del cliente.

Decesso

- ✓ Durante il soggiorno è possibile che si verifichi il decesso di un cliente: in questo caso occorre sapere che se l'evento avviene all'interno della struttura alberghiera il disbrigo delle formalità burocratiche è di competenza dell'albergatore. Il/la capogruppo dovrà invece avvisare subito l'assicurazione, l'organizzazione e - se possibile - la famiglia.

Al fine di gestire al meglio questa situazione è bene:

- Raccogliere il massimo delle informazioni possibili sul deceduto (familiari, recapiti, persone da contattare, eccetera).
- Dirottare sull'assicurazione ogni offerta di intervento da parte delle imprese funebri locali, onde evitare che i parenti sostengano spese non riconosciute poi dall'assicurazione.
- Se si è all'estero ricordarsi che va avvisata la rappresentanza diplomatica più vicina.
- Non prendere in consegna i beni del viaggiatore. Al massimo procedere al loro inventario in presenza di testimoni per la consegna ai parenti.
- Procedere alla modifica delle prenotazioni per il periodo rimanente e dopo aver sbrigato le formalità seguire il gruppo.

ETSI-CISL Milano

Via Tadino, 23
20124 Milano
telefono 02.20.52.51

Sportello Turismo Milano

Via Tadino, 18
20124 Milano
telefono 02.29412138
fax 02.29412250
etsi.milano@cisl.it

Organizzazione gruppi

Viale Italia, 2
20099 Sesto San Giovanni (MI)
telefono 02.241.011.643
fax 02.241.011.645
etsi-gruppi-milano@email.it

Agenzia di riferimento ETSI-CISL

BORGUNITOUR Srl
Via Carnovali, 88
24126 Bergamo
telefono 035.38.82.500
fax 035.22.51.19
www.gbturismo.it
info@gbturismo.it



CISL

Testi, disegni, progetto grafico e impaginazione
Antonio Riccobon