

LICENCJA NA ZADOWOLENIE KLIENTÓW / ZADOWOLENIE KLIENTÓW POTWIERDZONE CERTYFIKATEM



Przyjmujesz płatności bonem turystycznym, przestrzegasz norm sanitarnych, dbasz o komfort wypoczynku dzieci, młodzieży oraz osób z niepełnosprawnościami? A może prowadzisz działalność na obszarze wiejskim lub masz w swojej ofercie aktywności prozdrowotne? Nie robisz żadnej z tych rzeczy, bo twój biznes koncentruje się na sektorze MICE, ale leży ci na sercu zrównoważony rozwój i twój wpływ na środowisko, lokalną kulturę i gospodarkę? Obojętnie co robisz, rób to dobrze. I potwierdź certyfikatem.

Współcześni konsumenci ufają markom i produktom z niezależnymi znakami certyfikacji, które weryfikują i potwierdzają jakość świadczonych przez nie usług. Od marek, z usług których korzystają, oczekują zdecydowanie większej niż kiedyś przejrzystości i odpowiedzialności. Dla przykładu – najnowsze badanie przeprowadzone w 2021 roku przez GlobalData wykazało, że 75% respondentów uważa, że etykiety, odznaki i certyfikaty zrównoważonego rozwoju powinny być obowiązkowe dla wszystkich produktów i firm.

Certyfikat Dobrych Praktyk Polskiej Organizacji Turystycznej

Ideą i głównym celem projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT jest wsparcie branży turystycznej poszkodowanej przez pandemię COVID-19 oraz promowanie i wyróżnianie przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne najwyższej jakości i zgodnie z obowiązującymi przepisami. W pierwszej edycji projektu realizowanej w 2021 certyfikacji podlegały wyłącznie podmioty turystyczne uczestniczące w programie Polski Bon Turystyczny. Wzięło w niej udział 2,5 tysiąca przedsiębiorców z całej Polski, a wyróżnionych certyfikatem zostało 1548 liderów odpowiedzialnej i dostosowanej do potrzeb rodzinnego wypoczynku krajowej turystyki. Znaleźli się wśród nich zarówno właściciele kwater prywatnych i apartamentów, jak i gestorzy willi i obiektów agroturystycznych, a także hotele, ośrodki wypoczynkowe, domy wczasowe, domki i siedliska, sanatoria, ośrodki szkoleniowe oraz organizatorzy turystyki i biura podróży.

Zdaniem audytorów przeprowadzających ocenę podmiotów, które zgłosiły się do projektu, obiekty uczestniczące w Certyfikacji Podmiotów Turystycznych były doskonale przygotowane do przyjmowania

rodzin z dziećmi. Posiadały też liczne atrakcje i udogodnienia, począwszy od tych typowych, jak place zabaw, ogrody czy baseny po specjalne oferty i programy przygotowane dla najmłodszych i ich opiekunów.

A jak udział w projekcie ocenili przedsiębiorcy? Ponad 76% przyznało, że udział w projekcie zwiększył liczbę transakcji realizowanych za pomocą Polskiego Bonu Turystycznego na poziomie spełniającym lub przekraczającym ich oczekiwania. Ponad 89% ankietowanych wysoko oceniło też przydatność interaktywnej mapy, na której turyści mogą odnaleźć wyróżnione certyfikatem objekty.

Brand new edition

Tegoroczny Certyfikat Dobrych Praktyk POT jest kontynuacją pierwszej edycji projektu Certyfikacja Podmiotów Turystycznych (CPT), do którego włączone zostały programy Obiekt Bezpieczny Higieniczny oraz Bezpieczny Obiekt MICE. Założenia nowej odsłony projektu zostały oparte na doświadczeniach i rozwiązaniach wypracowanych w trakcie zeszłorocznej edycji z uwzględnieniem oczekiwań przedsiębiorców oraz przedstawicieli instytucji branży turystycznej: Departamentów Turystyki w Urzędach Marszałkowskich, ROT-ów i LOT-ów.

W 2022 roku projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT umożliwił uzyskanie certyfikacji również podmiotom, które nie biorą udziału w programie Polski Bon Turystyczny, ale prowadzą działalność na terenie Polski i spełniają założenia jednej z kategorii:

- **Polski Bon Turystyczny** – kategoria skierowana do przedsiębiorców turystycznych oraz organizacji pożytku publicznego zarejestrowanych w programie Polski Bon Turystyczny.
- **Podróże z dziećmi** – dla obiektów noclegowych i organizatorów turystyki, którzy zapewniają udogodnienia dla dzieci oraz specjalną ofertę skierowaną do rodzin z dziećmi.
- **Turystyka bez barier** – dotyczy obiektów noclegowych i organizatorów turystyki, którzy posiadają ofertę dostosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- **Turystyka na obszarach wiejskich** – dla obiektów noclegowych, zlokalizowanych na terenach wiejskich i posiadających ofertę dla dzieci i rodzin.
- **Turystyka prozdrowotna** – kategoria obiektów noclegowych i organizatorów turystyki, którzy posiadają ofertę wyjazdów prozdrowotnych dla dzieci i rodzin, nastawionych na niwelację negatywnych skutków pandemii Covid-19 i wspieranie zdrowego stylu życia m.in. poprzez aktywność fizyczną, relaks na łonie natury, zdrowe odżywianie.
- **Turystyka zrównoważona** – skierowana do obiektów noclegowych i organizatorów turystyki, którzy posiadają zgodną z zasadami turystyki zrównoważonej mającej na celu minimalizowanie negatywnego wpływu na środowisko naturalne.
- **Bezpieczny Obiekt MICE** – dla wszystkich podmiotów z branży spotkań.
- **Bezpieczny Obiekt Higieniczny** – dla obiektów noclegowych, które zapewniają bezpieczeństwo sanitarne podczas podróży z dziećmi.