

**PROGETTO 011
ECOTURISMO GUINEA BISSAU
CORSO DI FORMAZIONE ANNO 2008**

<i>Rev</i>	<i>Data</i>	<i>Redatto - Approvato</i>	<i>Descrizione</i>
01	27/04/2010	G.Focaccia	Emissione
<i>File</i> PS76 Progetto 011 Ecoturismo GB Corso di Formazione .doc			<i>Pagine</i> 16
		<p style="text-align: center;">Programma Sviluppo 76 ONLUS Sede Legale: Via G.Alessi 6/16A 16128 Genova Sede Operativa: Piazza della Vittoria 10/1 16121 Genova</p>	<p>Email: info@ps76.org Web: www.ps76.org Fax 010-8632102</p>

RISERVATI TUTTI I DIRITTI A TERMINE DI LEGGE
All rights are reserved, reproduction and divulgation are prohibited



INDICE

1. PRESENTAZIONE.....	3
2. DISCORSO INIZIALE	3
3. CORSO TENUTO AI FUNZIONARI DEL MINISTERO DEL TURISMO	4
3.1 La promozione turistica	4
3.2 L'organizzazione turistica	4
3.3 Il turista	5
3.4 Le regole.....	5
3.5 Trasporti.....	6
3.6 Mappe – Siti WEB	6
3.7 Il progetto immediato.....	6
3.8 Dati sul turismo	7
4. CORSO TENUTO AI FUNZIONARI DELL'IBAP	7
4.1 Le aree protette.....	7
4.2 Regole	8
4.3 Le guide	8
4.4 Organizzazione turistica.....	8
4.5 Proposte IBAP	9
4.6 La qualità dei servizi.....	10
4.7 Gli obiettivi di IBAP.....	10
4.8 Dati	10
5. CORSO TENUTO ALLE AGENZIE DI TURISMO.....	12
5.1 Compiti.....	12
5.2 Obiettivi immediati.....	12
5.3 Obiettivi futuri	12
5.4 L'organizzazione turistica.....	13
5.5 Il turista immediato	13
5.6 Trasporti.....	13
5.7 Addetti al turismo	13
5.8 Regole per le agenzie	14
6. CORSO TENUTO AGLI OPERATORI TURISTICI (HOTELS).....	14
6.1 Classificazione hotels.....	14
6.2 La clientela.....	14
6.3 Isole BIJAGOS	14
6.4 Il nostro compito.....	15
6.5 Idee per aumentare la clientela	15
6.6 Sul web	16



1. Presentazione

Scopo del documento è presentare il corso di Formazione che è stato svolto nell'anno 2008 nell'ambito del Progetto 011 Ecoturismo in Guinea Bissau.

Il corso è stato offerto ai seguenti soggetti:

- Funzionari del Ministero del Turismo
- Funzionari dell'IBAP – Istituto per la Biodiversità e le Aree Protette
- Agenzie di turismo locali
- Operatori turistici (hotels).

2. Discorso iniziale

Siamo lieti di aver potuto riunire qui presso il Ministero del Turismo alcune delle persone che già operano nel settore Turistico e che penso essere interessate ad ascoltare una persona che Vi racconterà semplicemente cosa si è fatto in altri Paesi per creare un industria del turismo.

E' la prima volta che vengo in G.B., ma mi sono abbastanza documentato sulle bellezze naturali e sulla storia e la popolazione del Vs. Paese per poterVi tranquillamente affermare che avete tutte le carte in regola per diventare una meta turistica, come già in parte lo siete.

Quello su cui noi riteniamo intervenire è la consapevolezza che ognuno di Voi deve avere di vivere in un bel posto e cercare di farlo vedere agli stranieri nel miglior modo possibile, ricavando da questo impegno un profitto che diventerà più lavoro e guadagno per tutti.

Bissau non è la più bella città del mondo, ma non è nemmeno la più brutta. Ha una sua caratteristica che si può mostrare e può piacere, come succede in tutta l'Africa, quando si visitano delle città.

All'interno avete dei Parchi, dei fiumi, della fauna, della flora e dei villaggi che molte persone possono essere interessate a visitare.

Inoltre c'è l'arcipelago delle Bijagos, dove già arrivano turisti gestiti da imprenditori ed operatori stranieri.

Le isole Bijagos sono un posto unico per bellezza e folklore e molti operatori stranieri lo hanno già capito e stanno guadagnando per questo.

Di questo importantissimo argomento ne parleremo in dettaglio con i singoli operatori durante i corsi specifici.

Voglio solo sottolineare che avete un'opportunità che sta per arrivare e che non dovete farvela togliere da operatori di Senegal, Mali o Gambia che stanno inserendo già nei loro programmi le Bijagos come fossero proprio territorio.

Chiaramente per creare un industria turistica occorrono impegno, investimenti, servizi, strutture, organizzazione e formazione.

Ed è proprio la formazione che è basilare per poter iniziare, in quanto ogni singola persona che lavora nel turismo deve conoscere al meglio il proprio mestiere ed essere consapevole che solo in collaborazione con le altre risorse ed organizzazioni può offrire servizi adeguati.

Il ns. principale compito perciò è quello di poter collaborare con le Istituzioni o con i singoli Operatori, partendo dalle risorse esistenti, a creare dei punti di riferimento in G.B., dove ci siano degli specialisti che sappiano programmare e far promozione commerciale, che sappiano dialogare in internet, aver contatti personali con operatori stranieri e compagnie Aeree e che sappiano calcolare i costi per poter formulare offerte.



Importante è soprattutto la conoscenza di lingue straniere che diventa indispensabile per le guide che devono accompagnare i turisti.

Se questo rimane l'obiettivo su cui lavorare per il futuro, noi dobbiamo calarci nella realtà d'oggi e partire dalle risorse esistenti per cominciare a ragionare di turismo. Cosa che faremo nei singoli interventi previsti nel nostro calendario dei corsi.

3. Corso tenuto ai funzionari del Ministero del Turismo

3.1 La promozione turistica

Per sviluppare il Turismo in G.B. occorre divulgare l'immagine del Paese e le sue caratteristiche.

Far promozione con depliant, belle immagini di paesaggi e di vita, brevi video ben fatti, partecipare a Fiere e Manifestazioni del settore: farsi conoscere.

Prendere contatti con Compagnie Aeree per combinare offerte di volo+Hotel, come già avviene in molti altri Paesi del mondo.

Promuovere dei Meetings internazionali con motivazioni ecologiche, sanitarie, sociali, coinvolgendo anche le vicine Nazioni africane, mettendo in rilievo che oggi in G.B. c'è maggior sicurezza che da altre parti.

Cominciare a diffondere l'idea che la G.B. è un bel posto per passare delle vacanze.

Contattare Touroperators che operano in Senegal e Gambia per combinare Tours con le isole dell'arcipelago delle Bijagos.

Già un Tour operator che lavora in Mali lo fa. In nessun altro Paese dell'area ci sono isole come le Bijagos. Dato che poi i Turisti devono transitare per Bissau, si hanno automaticamente pernottamenti, pasti e consumi in più nella Capitale. Alcuni di questi turisti, poi possono essere anche allettati a comprare escursioni per i parchi.

3.2 L'organizzazione turistica

Però i Turisti bisogna accoglierli degnamente. Devono esserci hotels, Resorts di buon standard, i servizi come i trasporti devono essere funzionali, almeno per quelle zone di maggior interesse turistico.

Le aree turistiche come possono essere le isole ed i Parchi devono essere zone sicure ed accoglienti.

Importante è la funzione del Ministero del Turismo, affinché questo processo d'iniziativa e di sviluppo avvenga.

Ritengo bisogna approfittare dell'interesse internazionale che si è risvegliato per aiutare questo piccolo Paese a crescere e migliorare il proprio tenore di vita. Il Turismo, assieme all'energia, l'istruzione, la sanità può essere uno dei fattori trainanti per lo sviluppo della G.B.

Gli hotels, le Agenzie viaggi possono essere aiutate a sviluppare la loro attività, se il Ministero del turismo si attiva su quei punti di cui abbiamo parlato, cercando di creare dei riferimenti e dei richiami che destino l'attenzione di un certo tipo di turista.



3.3 Il turista

Parlo di una certa tipologia di turista, perché le caratteristiche geografiche della G.B., gli hotels sparsi per il Paese, i servizi, le strade, le isole non facilmente raggiungibili, fanno sì che un turismo di massa non possa per molto tempo arrivare.

Turista, per esempio, può essere qualsiasi straniero che soggiorni qualche giorno nel Paese per motivi di lavoro, come volontario od altro.

Questo signore che di solito soggiorna a Bissau, come impiega il tempo libero? Si diverte o si annoia? Quando entra nella Hall dell'hotel od in camera che proposte di svago trova? E se anche chiedesse alla Reception di poter fare qualche escursione, per il weekend, che soluzioni immediate troverebbe?

Con quale mezzo, con che costo, dove dormire eventualmente, dove meglio andare? Se nella hall od in camera il Cliente trova un depliant con delle offerte precise illustrate da immagini, orari, dati e costi, può essere che egli scelga l'escursione che meglio lo convince.

3.4 Le regole

In G.B. ci devono essere regole non solo per Hotels, Agenzie ed operatori che lavorano nel Turismo, ma anche per i turisti che devono aver rispetto della natura e un comportamento rispettoso nei confronti di usanze locali e di persone.

3.4.1 Hotel

Le regole che riguardano gli Hotels sono semplici e chiare come in uso in ogni parte del mondo. Ad ogni Hotel, Resort, Posada o Pensione deve essere assegnato uno standard di livello che dipende dalla qualità effettiva dell'albergo, dai servizi che offre, dal numero di camere, dalla Reception, dal ristorante, dalla preparazione del personale e dalla zona dove è ubicato.

I prezzi praticati ai clienti dovranno essere in funzione dello standard dell'albergo e della stagionalità, di convenzioni o di promozioni.

Però queste condizioni di prezzo devono essere espresse in listini, ed in ogni camera si deve poter visionarne il costo e cosa è o non è compreso nel prezzo. E' inclusa la piccola colazione? E le tasse sono comprese? Il prezzo è a camera od a persona? Quando bisogna lasciare le camere?

Il servizio di pulizia è efficiente? Si cambia la biancheria? C'è l'energia elettrica tutto il giorno, funziona solo un generatore a tempo? Il cliente pretende di essere informato, perché se si sente imbrogliato in quell'hotel non torna più. Nei miei vari soggiorni in Africa, soprattutto, mi sono trovato a volte senza camera, pur avendola prenotata, perché nell'Hotel si praticava l'overbooking.

Gli Uffici preposti del Ministero del Turismo dovrebbero verificare che le condizioni d'ospitalità siano corrette e vengano rispettate da tutti gli albergatori.

3.4.2 Agenzie

Per quanto riguarda le Agenzie viaggio, non deve sussistere che per una stessa escursione o soggiorno di medesimo livello e durata ci siano vistose differenze di prezzo, come purtroppo succede un po' dovunque.

Ancor più grave è quando si prospettano al cliente tours o servizi diversi da quelli che poi risultano alla fine.

Le Agenzie sono tenute ad informare i Clienti delle difficoltà, dei rischi e dei disagi che possono esserci per visitare determinate località, oltre che descrivere le bellezze dei posti.

Le Agenzie quando vendono un Tour ad un turista, devono verificare che poi sia fattibile nei tempi e nei modi previsti e che ci siano eventuali coperture assicurative in caso d'incidenti.



3.4.3 Addetti al turismo

In G.B. bisogna iniziare a preparare delle persone capaci di lavorare nel Settore turistico.

Come Guide specializzate in alcune zone del paese o guide accompagnatori che vanno ad accogliere il turista quando arriva e lo seguono per tutto il tempo del programma prestabilito e conoscono bene tutto il Paese.

Le Guide, oltre ad essere preparate su cosa far vedere, devono conoscere anche qualche lingua straniera e devono essere persone istruite e garbate.

Anche per Hotels e ristoranti di buon standard occorre preparare personale di servizio in linea adeguato.

Se s'inizia ad avere in G.B., come io mi auguro, dei Congressi Internazionali o degli Incentive Meetings, serviranno interpreti plurilingue e Saloni adatti ed Attrezzati per molte persone.

3.5 Trasporti

Se per le isole aumenta il flusso dei passeggeri occorre intensificare il numero delle corse dei traghetti che congiungono Bissau a queste.

Ora mi risulta che c'è un solo collegamento settimanale ed è troppo poco per un servizio turistico. Il resto è gestito da lance di privati che fanno addirittura sbarcare i clienti in acqua per mancanza d'attracchi.

Se vogliamo lanciare le Isole Bijagos come futura meta turistica, è urgente adeguare i trasporti verso le isole il prima possibile, pensando anche di creare qualche piccola pista d'atterraggio per areoplani da 8/10 persone che possono oltre che arrivare da Bissau anche direttamente da Senegal, da Gambia o altre zone.

3.6 Mappe – Siti WEB

Ho cercato in internet, ma non ho trovato per la G.B. alcuna mappa turistica con il dettaglio dei posti da visitare, le strade da percorrere, gli hotels dove dormire, ecc.

Oltre che preparare un buon Sito Web dedicato al Turismo, facilmente raggiungibile e completo di dati e sempre aggiornato, è necessario a questo punto stampare una certa quantità di mappe turistiche che indichino molto chiaramente zone o percorsi da visitare.

Pochissime persone residenti in Europa od in altre parti del mondo conoscono l'esistenza della G.B. ed io stesso fino a poco tempo fa, ero tra quelli. Non sarà facile da subito farsi conoscere, però è importante presentarsi bene.

3.7 Il progetto immediato

Inizialmente lavorare su quelle persone che, per qualsiasi motivo, arrivano in G.B. e disponendo di tempo libero non sanno come impiegarlo.

Creare dei punti precisi di riferimento a cui rivolgersi per qualsiasi necessità di turismo. Non c'è niente di peggio che lasciare il turista in balia di se stesso in un Paese che non conosce. Può essere imbrogliato, può andare incontro a pericoli, può fare danni lui stesso e comunque non è controllabile.



Lo scopo primario della nostra missione è semplicemente d'iniziare, partendo dalle risorse esistenti, ad organizzare queste realtà tra di loro, in modo che lavorando in armonia forniscano delle risposte adeguate e tempestive per per almeno primarie esigenze turistiche.

3.8 Dati sul turismo

E' uso che almeno annualmente gli uffici preposti del Ministero del Turismo forniscano delle tabelle con i dati rilevati dai movimenti turistici nel paese e raffrontati anno su anno.

Gli elementi di solito evidenziati sono i seguenti:

- n° Hotels, resorts, posadas divisi x zona e catalogati per classe
- n° posti letto
- n° presenze/notte
- durata media di presenza /notte
- % d'incremento/decremento presenze su anno precedente
- fatturato totale del settore turistico e che % su PIL
- fatturato medio per turista rilevato
- budget annuo di spesa per il turismo
- previsioni per l'anno futuro.

I dati che emergono da queste informazioni forniscono elementi importanti per il Ministero in funzione di strategie d'adottare o d'investimenti da fare.

Il Turismo per poter funzionare richiede un'attività a tempo pieno dei vari attori che lavorano nel settore ed un'interconnessione tra le varie specialità dei singoli in funzione di un obiettivo comune: far crescere il Turismo.

Se ognuno che lavora nel settore guarda solo al proprio business, non è destinato a crescere nel tempo. Non c'è niente come nel Turismo dove il lavoro deve essere corale, perciò il successo o l'insuccesso non dipende solo dal singolo.

4. Corso tenuto ai funzionari dell'IBAP

4.1 Le aree protette

In un piccolo Stato come la G.B., balza agli occhi come gran parte del territorio sia area protetta o parco. Oltre ad essere tesori da salvaguardare, sono anche zone che vanno fatte conoscere e promosse per un turismo composto di persone che amano la natura ed i luoghi incontaminati.

Questo tipo di turismo sta sempre più crescendo nel mondo ed è sempre a caccia di nuovi paradisi naturali. Di solito queste persone si muovono in piccoli gruppi e si adattano anche a dormire in posti spartani pur di essere in mezzo alla natura. I Parchi devono essere logicamente raggiungibili con strade o piste in buon stato. Ci devono essere, all'entrata, una toilette, un ufficio con un Direttore del Parco, delle mappe a disposizione dei turisti (anche in vendita) semplici e chiare che evidenzino le piste percorribili a piedi od in auto, le difficoltà ed i tempi dei percorsi. Se il Parco dispone di Guide che accompagnano e cosa costano, se c'è la possibilità di pernottamento o di vitto.



4.2 Regole

Per entrare nel Parco od area protetta ci deve essere un tassa da pagare all'ingresso, sia per il veicolo, sia per i passeggeri. Il prezzo potrà variare a seconda della grandezza e dell'importanza del Parco.

All'entrata del Parco devono essere esposti cartelli con l'orario consentito di visita, che di solito si stabilisce tra le 8.30/9 del mattino fino ad un'ora prima del tramonto del sole. A tutte le auto che entrano devono essere prese le targhe e controllarle all'uscita. Se il parco alla sera chiude occorre verificare che non ci siano auto ancora all'interno, nel qual caso occorre cercarle per farle uscire. Se all'interno del Parco esistono strutture o villaggi dove si può alloggiare, chiaramente queste precauzioni decadono.

All'ingresso od allegate alle mappe che si forniscono, vanno indicate le regole da seguire e ciò ch'è vietato e ciò ch'è pericoloso fare.

Da molti anni ormai in tutto il modo non è più permesso di campeggiare liberamente o di accendere fuochi all'interno dei Parchi, se non in determinate aree ben circoscritte e segnalate.

4.3 Le guide

L'IBAP deve disporre di Guide che, a pagamento, possono accompagnare i turisti per le visite. Le Guide devono aver frequentato degli appositi corsi e devono conoscere almeno una lingua straniera. Se poi all'interno del Parco ci sono dei villaggi abitati, si rende indispensabile l'aiuto di una Guida che faccia da interprete e che introduca i visitatori. Le Guide IBAP possono essere essere autisti/accompagnatori che conoscono bene i luoghi e che si trovano in Bissau od anche Guide locali, residenti nell'area del Parco.

Va stabilito un compenso orario o giornaliero per le Guide che sono semplici accompagnatori. Per gli autisti/ accompagnatori le tariffe saranno in funzione della durata del tour e devono comprendere anche vitto ed alloggio.

Io anni fa, in Venezuela, ho soggiornato per circa una settimana in uno dei Llanos (terre allagate) all'interno del Paese, in una Hacienda dove c'erano circa 120 cowboys che curavano quasi duemilioni e mezzo di capi di bestiame, sparsi in un area grande quasi come la G.B. In quell'area c'era un eco sistema naturale. Assieme al bestiame vivevano molti uccelli ed animali selvatici. Tra cui puma e coccodrilli che per nutrirsi uccidevano anche vitelli. Ebbene le guide che ci accompagnavano nelle escursioni erano giovani borsisti dell'Università di biologia di Caracas ch'erano da noi mantenuti con quello che pagavamo per il soggiorno. Anche se in G.B. l'ambiente e la situazione è diversa, si può pensare che qualche giovane meritevole possa essere aiutato a studiare con sistemi similari e nel frattempo essere a disposizione come guida IBAP.

4.4 Organizzazione turistica

Per far sì che i Parchi vengano visitati, bisogna farne conoscere l'esistenza con illustrazioni, immagini e pubblicazioni che vanno diffuse negli Hotels, in Aeroporto, presso le Agenzie Turistiche, su giornali.

Vanno stampati semplici depliant con accattivanti immagini dei posti e con poco testo, ma ben impaginato e stampato.

Fornire indirizzi e telefoni dove potere chiedere informazioni, avere personale a disposizione dei turisti anche nei giorni festivi.

Avere pronte proposte e servizi occorrenti (auto, guide, autisti, alberghi) per soddisfare le richieste dei clienti ed essere in grado di poter organizzare un escursione od un tour in poco tempo



direttamente attraverso un Agenzia di Turismo. Anche perché una collaborazione con gli agenti può aiutare l'IBAP a diffondere il desiderio di visitare e soggiornare presso i parchi nazionali.

D'altra parte le Agenzie Viaggio non sono che dei negozi dove si vendono prodotti utili per viaggiare, come tours, escursioni, biglietti, posti letto, pranzi, cene, ecc. e perché non anche prodotti IBAP?

4.5 Proposte IBAP

Le proposte vanno indirizzate ai turisti che noleggiano per conto loro un'auto e che vogliono visitare l'interno del Paese in piena autonomia e che potranno visitare i Parchi con Guide locali ed a quelli che si affidano ad un Tour organizzato di qualche giorno od una semplice escursione con accompagnatore.

Per il turista "fai da te" che si rivolge agli uffici IBAP per avere informazioni sui Parchi, si possono offrire prezzi a forfait per ingresso Parchi + pernottamento con B/B od HB c/o strutture IBAP situate nelle aree protette.

Per chi va ad Orango od in altre isole sotto egida IBAP, il costo oltre prevedere il pernottamento in una struttura IBAP locale, include anche l'HB o FB e l'assistenza di un accompagnatore Guida dallo sbarco all'imbarco.

Per coloro che invece si affidano ad un tour organizzato con un prezzo prestabilito i servizi e lo standard delle sistemazioni e del vitto dovranno essere quelli prestabiliti nel pacchetto acquistato.

Le proposte devono sempre essere ben formulate e chiare.

Per un tour di qualche giorno si deve conoscere l'itinerario con le visite previste, il nome degli alberghi, s'è compreso il vitto, l'ingresso ai Parchi, ecc.

Se invece si presenta un programma con dei vuoti organizzativi e non si sa bene cosa è/ non è compreso ed al turista sorgono dei dubbi, difficilmente la proposta verrà accettata dal cliente.

Di solito un tour ha successo se tutte le aspettative vengono rispettate.

Per far in modo che tutto ciò avvenga, l'IBAP deve creare uno staff di persone che si occupino della parte commerciale, studiando la possibilità di sfruttare le bellezze naturali del paese, per turisti amanti della natura e desiderosi di conoscere il sistema di vita delle varie popolazioni.

A questo personale è demandato il compito di definire delle escursioni e dei tours interessanti con costi allettanti, inizialmente per quella clientela che già è in G.B., per motivi professionali, di passaggio o meglio per un certo periodo di tempo.

Il preparare questo tipo di proposte è molto importante, ma lo è ancora di più lavorare affinché esse abbiano successo.

Vendere vuol dire convincere qualcuno a comprare. Bisogna quindi arrivare ai clienti potenziali per farsi conoscere ed essere convincenti.

Va individuata la potenzialità organizzativa ed accoglienza di IBAP e stabilito un target di turisti/giorno d'acquisire durante la stagione secca.

Stabilire accordi con Hotels ed Agenzie per non creare inutili e dannose concorrenze. Io, avendo soggiornato a lungo in un Paese dell'est Europa anni fa, ho potuto verificare che le agenzie di turismo vendevano indifferentemente sia camere in Hotel internazionali sia camere in Hotel di stato.

Anche l'IBAP deve avere un ricavo dal suo impegno per poter migliorare la propria struttura organizzativa e fare interventi strutturali od utili senza sempre dipendere da sovvenzioni statali od esterne.

Inoltre aumentando il lavoro si ha la possibilità di dare impiego a più persone.



4.6 La qualità dei servizi

La qualità di un servizio non vuol sempre dire offrire un hotel***** con piscina, ma assicurare puntualità durante il tour, fornire Guide preparate e disponibili, mezzi di trasporto funzionanti e confortevoli, sistemazioni accettabili e pulite.

Si può dormire anche in una semplice capanna di villaggio, purchè ci sia quel minimo d'igiene che per uno straniero è indispensabile.

Importante non mandare allo sbaraglio il turista sperando che tutto vada bene, anche se si sa che le strade in quel momento sono poco praticabili o non si è verificato se il Parco A è pronto per accogliere dei turisti o gli alloggi in parte non sono disponibili. Dico questo perché a me è successo, soprattutto nei primi tempi in cui viaggiavo, quando non verificavo tutto punto per punto prima di partire e mi fidavo di quello che uno scadente impiegato d'Agenzia mi diceva.

4.7 Gli obiettivi di IBAP

Obiettivo primario è senz'altro la protezione delle aree protette e dei parchi

Affinché non ci siano insediamenti od attività dannosi per gli ambienti naturali.

Quest'attenzione della cura della natura richiede uno sforzo organizzativo e dei costi, spesso non sostenibili per una buona manutenzione delle aree protette, dei servizi all'interno e dei controlli continui da fare.

Per cui il turismo può aiutare moltissimo a mantenere in buon stato l'accessibilità ai Parchi, la cura degli stessi ed al mantenimento delle persone addette a queste aree.

Perfino in Cina, dove sono stato recentemente, mi hanno detto che il turismo sta salvando la Grande Muraglia, altrimenti sarebbe già tutta sgretolata.

Ci vogliono soldi per far funzionare le organizzazioni e riparare le cose.

Ma se si vuole disporre di denaro occorre lavorare e lavorare.

Le sovvenzioni statali e private arriveranno se chi le deve elargire capisce che questi aiuti servono a migliorare delle situazioni.

Importante che IBAP faccia l'inventario delle proprie risorse: della potenzialità e della dislocazione di esse. Si crei degli obiettivi primari da perseguire sul continente e/o sulle isole e su quelli concentri gli sforzi iniziali per partire con una promozione turistica.

Se si hanno giuste idee di come fare turismo, ma poi non si fa niente perché non ci sono risorse disponibili o, peggio, si ha poca voglia d'impegnarsi, è meglio non porsi alcun obiettivo e rimandare a tempi e persone migliori.

4.8 Dati

Per crearsi degli obiettivi, si è detto, prima occorre misurare le proprie forze per saper su che effettive risorse contare.

Gli elementi che servono sono:

- n° Parchi gestiti da IBAP
- nome dei Parchi e dove sono situati
- n° Aree protette e dove



- quali Parchi d'interesse Turistico
- caratteristiche di questi Parchi
- quanto ognuno è distante da Bissau in Km ed in tempo di percorso
- ci sono strade asfaltate o piste ed in che stato
- quali sono attrezzati per ricevere turisti
- in quei Parchi più distanti si Parchi si può pernottare, ci sono punti di ristoro?
- quanti posti letto in totale e quanti per ogni parco
- quante persone lavorano nei vari Parchi: a tempo pieno o stagionalmente
- quanto costa mediamente all'IBAP ciascuna
- che mansioni hanno
- di quante auto o mezzi di trasporto persone dispone l'IBAP per un servizio
- di turismo
- di quanti autisti dispone l'IBAP
- di quanti autisti/ Guida dispone IBAP
- l'IBAP dispone di Barche e che tipo?
- adatte a traversate da Bissau isole o semplici canoe/lance per escursioni
- locali
- quanto costa all'anno all'IBAP la gestione dell'attuale organizzazione
- che stima di costi si può ipotizzare per fare funzionare, con efficienza, per il turismo tutta l'organizzazione, considerando che qualche investimento in più in mezzi ed in personale sarà da sostenere.
- quali sarebbero, secondo stime IBAP, i vantaggi che ne deriverebbero da uno sviluppo del turismo nel continente e nelle isole
- in quanto tempo si stima che il turismo possa decollare
- quali aiuti primari servirebbero
- quanti turisti all'anno attualmente visitano e Parchi
- quanto tempo si fermano per le visite mediamente
- soggiornano nelle strutture dei Parchi e quante notti mediamente per turista
- quanto spende mediamente un turista per visitare, mangiare e dormire
- qual è il tipo di turista interessato a questi tour od escursioni
- è un turista "fai da te" che arriva con mezzi propri o con accompagnatori dell'IBAP
- quali sono i Parchi più visitati
- quali sono i Parchi più organizzati per cui non sono richiesti interventi di miglioramento

5. Corso tenuto alle agenzie di turismo

5.1 Compiti

Le Agenzie di Turismo vendono solitamente i servizi che servono per viaggio o diporto.

Quindi fanno servizio di biglietteria, prenotano posti letto in Hotels, soggiorni in posti di vacanza, vendono tours per ogni Paese del mondo oltre che per la propria Nazione d'appartenenza.

In G.B. dove non c'è ancora Turismo, le Agenzie hanno pochi prodotti da vendere. Ci si limita per lo più ad un servizio di biglietteria, che dato lo scarso numero dei voli dell'aeroporto di Bissau, non può essere sufficiente per giustificare un'attività d'Agenzia.

5.2 Obiettivi immediati

Aumentare i prodotti in vendita per far crescere gli affari.

I prodotti da vendere che possono arrivare negli scaffali d'un Agenzia da subito sono:

- prenotazione camere Hotel per chi deve viaggiare e viene a comprare un biglietto d'aereo (Volo+ Hotel)
- transfer da/per Aeroporto (Hotel con transfer)
- prenotare camere d'albergo per chi si vuol muovere per il Paese o per chi arriva in G.B.
- prenotare escursioni di un giorno o tours di più giorni nei Parchi o nelle Isole avvalendosi di una collaborazione con IBAP
- organizzare escursioni giornaliere
- - organizzare soggiorni nelle isole in collaborazione con Resorts/Hotels locali

5.3 Obiettivi futuri

- Contattare i Tours Operators di Senegal/Gambia per far estendere alcuni loro Programmi di Viaggio alla G.B., in primis verso le isole Bijagos, tipo di attrattiva che nei loro Paesi non esiste. C'è un operatore che opera nel Mali che già estende i propri viaggi verso queste isole. Da sola la visita ai luoghi dove vivono gli ippopotami di mare può essere un forte richiamo
- via internet si possono trovare collaborazioni con Touroperators stranieri interessati ad indirizzare verso la G.B. alcuni loro Tours
- per le Agenzie che avranno la vocazione di diventare anche Touroperator si possono aprire molte opportunità di lavoro, per essere i primi a farlo.
- fare il Touroperator vuol semplicemente dire che i tours li organizza direttamente l'Agenzia, anziché affidarsi a terzi; significa però anche creare dei pacchetti viaggio e soggiorno e presentarli con depliants ben fatti e distribuiti oltre che negli hotels di Bissau, anche dalle altre Agenzie viaggio di Bissau e da quelle di Paesi esteri con cui si può trovare collaborazione.



5.4 L'organizzazione turistica

Perché questo si possa realizzare i Turisti devono essere accolti degnamente. Devono esserci hotels, Resorts di buon standard, i servizi come i trasporti devono essere funzionali, almeno per quelle zone di maggior interesse turistico.

Le aree turistiche come possono essere le isole ed i Parchi devono essere zone sicure ed accoglienti. Le strade devono essere percorribili e ci devono essere accompagnatori/guide esperti.

Le Agenzie, se sviluppano la loro attività, possono diventare degli importanti punti di riferimento per il turista ed uno stimolo per il Ministero del Turismo a migliorare determinati servizi.

5.5 Il turista immediato

Il Turista, per esempio, può essere qualsiasi straniero che soggiorni qualche giorno nel Paese per motivi di lavoro, come volontario od altro.

Questo signore che di solito soggiorna a Bissau, come impiega il tempo libero? Si diverte o si annoia? Quando entra nella Hall dell'hotel od in camera che proposte di svago trova? E se anche chiedesse alla Reception di poter fare qualche escursione, per il weekend, che soluzioni immediate troverebbe?

Con quale mezzo, con che costo, dove dormire eventualmente, dove meglio andare? Se nella hall od in camera il Cliente trova un depliant con delle offerte precise illustrate da immagini, orari, dati e costi, può essere che egli scelga l'escursione che meglio lo convince.

5.6 Trasporti

Se per le isole aumenta il flusso dei passeggeri occorre intensificare il numero delle corse dei traghetti che congiungono Bissau a queste.

Ora mi risulta che c'è un solo collegamento settimanale ed è troppo poco per un servizio turistico. Il resto è gestito da lance di privati che fanno addirittura sbarcare i clienti in acqua per mancanza d'attracchi.

Se vogliamo lanciare le Isole Bijagos come futura meta turistica, è urgente adeguare i trasporti verso le isole il prima possibile, pensando anche di creare qualche piccola pista d'atterraggio per aeroplani da 8/10 persone che possono oltre che arrivare da Bissau anche direttamente da Senegal, da Gambia o altre zone.

5.7 Addetti al turismo

In G.B. bisogna iniziare a preparare delle persone capaci di lavorare nel Settore turistico come Guide specializzate in alcune zone del paese o guide accompagnatori che vanno ad accogliere il turista quando arriva e lo seguono per tutto il tempo del programma prestabilito e conoscono bene tutto il Paese.

Le Guide, oltre ad essere preparate su cosa far vedere, devono conoscere anche qualche lingua straniera e devono essere persone istruite e garbate.

Anche per Hotels e ristoranti di buon standard occorre preparare personale di servizio in linea adeguato.

Se s'inizia ad avere in G.B., come io mi auguro, dei Congressi Internazionali o degli Incentive Meetings, serviranno interpreti plurilingue e Saloni adatti ed attrezzati per molte persone.

5.8 Regole per le agenzie

Non deve sussistere che per una stessa escursione o soggiorno di medesimo livello e durata ci siano vistose differenze di prezzo, come purtroppo succede un po' dovunque.

Ancor più grave è quando si prospettano al cliente tours o servizi diversi da quelli che poi risultano alla fine.

Le Agenzie sono tenute ad informare i Clienti delle difficoltà, dei rischi e dei disagi che possono esserci per visitare determinate località, oltre che descrivere le bellezze dei posti.

Le Agenzie quando vendono un Tour ad un turista, devono verificare che poi sia fattibile nei tempi e nei modi previsti e che ci siano eventuali coperture assicurative in caso d'incidenti.

6. Corso tenuto agli operatori turistici (hotels)

6.1 Classificazione hotels

Ci sono hotels in Bissau, all'interno del Paese e nelle Isole Bijagos.

In Bissau ci sono alcuni hotels di buon livello adatti ad una clientela internazionale, con buona offerta di servizi, con sale attrezzate per meetings e spazi per ricevimenti.

Degli alberghi all'interno del Paese ho solo dati molto approssimativi.

Nelle isole invece molti stranieri, francesi per lo più, hanno costruito hotels e la loro clientela è frutto di contatti diretti che questi albergatori hanno con operatori stranieri. Anche i transfer per le isole sono gestiti di solito dagli Hotels. Per cui la gestione di questi hotels è di standard internazionale ed in totale autonomia rispetto ai servizi turistici della G.B.

Il personale addetto ai servizi spesso è addirittura senegalese, per via della lingua.

6.2 La clientela

I clienti che alloggiano negli Hotels delle isole sono stranieri ed in gran parte Europei che hanno scelto le Bijagos soprattutto per la possibilità di praticare la pesca d'altura e catturare grosse prede.

Gli hotels di Bissau invece ospitano una clientela d'affari o che viene in G.B. per missioni particolari, per cui è molto variegata.

Nei piccoli alberghi sparsi all'interno del Paese invece si ferma il cliente di passaggio o ch'è da quelle parti per lavoro.

6.3 Isole BIJAGOS

Da un importante Touroperator italiano :

*“l'arcipelago delle Bijagos, prospicienti le coste della G.B. è ritenuto uno dei luoghi più belli e protetti del pianeta. Alcune isole sono state dichiarate **parco nazionale** o **oasi di protezione**, qui trovano dimora alcune specie animali rare ed in pericolo d'estinzione. Il turismo è limitato ed è riservato alle persone che apprezzano e privilegiano la splendore del paesaggio e la dolcezza dei suoi abitanti piuttosto che i servizi e le comodità alberghiere.....”*



Questo Touroperator organizza per turisti italiani, con la collaborazione di un Touroperator senegalese crociere, di sei giorni, nell'arcipelago con la motonave "Africa Queen" che parte dal Porto di Bissau, visitando le seguenti isole:

Canhabaque, Oragozinho, Orango, Meneque, Mejo, Joao Viera, Poilao e Cavalos.

Il volo è Tap ed è previsto un pernottamento a Dakar, si arriva poi a Bissau dove ci s'imbarca direttamente. In questo tipo di Tour ci guadagnano esclusivamente i Tourooperators italiano e senegalese e nulla arriva nelle casse del Turismo di G.B. Mi risulta invece che altri operatori italiani facciano soggiornare i propri clienti negli alberghi delle isole ed anche una notte in Bissau.

E' mia sensazione che le Bijagos stanno per essere lanciate a livello internazionale come uno degli ultimi paradisi incontaminati del pianeta, come successe circa trenta anni fa alle Isole Seichelles, alle Maldive o a Malindi in Kenia. Allora gli operatori stranieri arrivavano a frotte su queste paradisi, costruendo Hotels, villaggi turistici, portando migliaia di turisti, ma facendo guadagnare poco agli Stati ospitanti, che anzi dovevano investire per adeguare i servizi all'aumentato traffico, creare scuole di formazione per gli addetti al turismo ecc. Finchè poi visti i conti in rosso, presero misure atte a portare nelle loro casse guadagni in percentuale alla crescita dei turisti.

L'arcipelago delle Bijagos ha ormai destato l'interesse di molti Tourooperators stranieri che, prenotando direttamente gli alberghi delle isole, stanno inviando turisti da tutt'Europa.

A tutt'oggi questo turismo non coinvolge minimamente operatori della G.B., ma solo Tourooperators di stati confinanti.

Riteniamo pertanto non urgente, ma urgentissimo sia necessario formare degli Addetti al Turismo di livello internazionale in grado di conseguire contratti con Operatori stranieri e contatti con Compagnie Aeree in modo da far confluire il traffico turistico diretto sulle Bijagos direttamente su Bissau, anziché su altre Capitali di Stati vicini.

I soggiorni alle Isole Bijagos li devono promuovere e vendere gli Operatori della G.B. e non quelli del Senegal, del Mali o del Gambia.

6.4 Il nostro compito

Il nostro lavoro sarà indirizzato a coordinare le risorse esistenti in G.B. perché alla fine si crei un'industria turistica che garantisca una presenza costante di turisti o clienti stranieri nel Paese.

Ritengo che anche gli Hotels, soprattutto quelli di buon livello, debbono metterci del loro, in questo senso.

6.5 Idee per aumentare la clientela

Un modo per catturare clientela è quello d'informare gli operatori stranieri che a Bissau c'è un ottimo Hotel che può organizzare Meetings, Congressi perché non solo ha sale attrezzate per le riunioni, ma anche un buon ristorante, dei prezzi interessanti e che può anche organizzare il tempo libero dei clienti abbinandolo ad escursioni o vacanze all'interno o nelle splendide isole dell'Arcipelago delle Bijagos.

Altra idea sfruttata ormai nel mondo è quella di accordi che propongono pacchetti con volo + hotel. In questo modo si possono allettare i turisti che fanno vacanze alle Bijagos di fermarsi a Bissau una notte, anziché a Dakar od in altre città straniere.

Importante essere presenti nelle proposte di hotels su internet con immagini che descrivano i servizi dell'hotel, con dati chiari riguardo i costi dei pernottamento e della disponibilità dei posti letto e di eventuale promozioni.

La promozione dell'hotel su riviste specializzate straniere, può essere molto utile.



La creazione di pacchetti turistici in collaborazione con Agenzie Viaggio, IBAP, può consentire di creare proposte interessanti.

Offrire i transfer da/per l'aeroporto o da/per il porto piace molto ai clienti.

6.6 Sul web

Apparire su internet è sempre più indispensabile per poter essere individuati a livello Internazionale da turisti ed operatori. Io personalmente ho provato a far ricerche di Hotels in Bissau su diversi siti specializzati in prenotazioni, ma non ho avuto alcun risultato.

Si trova qualche hotel per le Isole Bijagos, ma bisogna cercare Bijagos e non G.B.

La presentazione sul sito deve poi essere con immagini della hall, delle camere, del ristorante e di tutti i servizi offerti. Il costo delle varie camere e la disponibilità di prenotare in tempo reale. Fare inoltre in modo d'apparire su più siti di settore.