



UN ANNO DI TURISMO E MOBILITÀ

Presentazione del primo anno di attività dei nuovi punti informativi all'interno del centro storico e presso la Stazione FS

È trascorso poco più di un anno dall'inaugurazione del nuovo Infopoint Turismo e Mobilità in Via Trieste 1 e Comune di Brescia, Gruppo Brescia Mobilità e Brescia Tourism presentano alla città i primi risultati di un ampio e ambizioso progetto che – partendo proprio dal restyling della sede del centro storico – si propone di creare **un servizio per cittadini e turisti che unisca ed integri mobilità, cultura, eventi, accoglienza, territorio e sostenibilità ambientale.**

Brescia, al pari della maggiori città italiane, ha voluto puntare su **un sistema di informazione e comunicazione integrato e innovativo** che trova espressione concreta nei due Infopoint Turismo e Mobilità situati in due posizioni facilmente raggiungibili da residenti, turisti e pendolari - Via Trieste 1, di fronte a Piazza Paolo VI, e Viale della Stazione 47, di fronte all'uscita dalla Stazione FS – e **aperti tutti i giorni, domeniche e festività comprese, dalle ore 9.00 alle 19.00** in modo da poter andare incontro nel modo migliore possibile alle esigenze della clientela, anche tramite un **servizio di assistenza ed informazione multilingue**: oltre all'italiano, in Infopoint si parlano inglese, francese, spagnolo, tedesco e russo.

Ed è in tutte queste lingue che viene offerto a partire da aprile un **servizio informazioni via WhatsApp**, nato per invitare i turisti – ma anche gli abitanti di Brescia e del suo territorio - a conoscere e scoprire la città e i suoi servizi: inviando un messaggio tramite la celebre app al numero 342 6058111 è possibile richiedere e ricevere informazioni in tempo reale sulla città, le sue attrazioni, le strutture ricettive e di ristorazione, iniziative ed eventi, mezzi di trasporto e titoli di accesso.

Ma gli Infopoint non sono solamente punti informativi o di acquisto di titolo di viaggio. Sono anche luoghi di accesso ai servizi culturali e ricreativi della città grazie alla possibilità di **acquistare i biglietti di mostre e musei della città e di tutti gli eventi del circuito Viva Ticket e punti shopping**: all'interno dei due Infopoint è possibile scegliere tra diverse tipologie di prodotti, dai gadget del brand dedicato "Infopoint" a quelli di Fondazione Brescia Musei, Brescia Calcio e Mille Miglia, dai libri su Brescia agli articoli di Cidneon fino alle simpatiche "My Cooking Box", cofanetti con tutti gli ingredienti e le indicazioni per cucinare prelibate ricette gourmet.

L'apprezzamento di bresciani e turisti per quanto offerto presso gli Infopoint è evidenziato dai risultati dell'ultima indagine di customer satisfaction, realizzata proprio ad un anno esatto dell'inaugurazione della sede di Via Trieste a maggio 2016: **l'86,8% degli intervistati giudica complessivamente il servizio offerto in modo estremamente positivo**, evidenziando come elementi fondamentali per il proprio giudizio la disponibilità e la chiarezza degli operatori, l'ordine e la pulizia degli ambienti e la facilità di accesso ad una molteplicità di materiali informativi, sempre in versione multilingue.



I dati estremamente positivi sono supportati da quelli relativi ad affluenza e richieste: in 1 anno gli Infopoint hanno **accolto 29.000 turisti** – per la maggior parte italiani, inglesi e tedeschi – e collezionato **più di 34.000 richieste di materiali ed informazioni**, a cui si vanno ad aggiungere quelle ricevute telefonicamente, tramite mail e attraverso il nuovo servizio WhatsApp.

Ed è proprio l'attenzione verso il cliente e la cura nella gestione degli spazi che hanno fatto sì che entrambi gli Infopoint siano stati **riconosciuti da parte di Regione Lombardia come strutture di informazione ed accoglienza turistica regionali**, in quanto rispondenti a tutte le caratteristiche fondamentali, sia dal punto di vista della preparazione del personale che dello styling degli spazi che delle dotazioni tecnologiche a disposizione degli operatori e dei clienti.

Questi sono solo i primi risultati: al fine di rendere maggiormente confortevoli gli spazi e arricchire l'offerta informativa entro la fine del 2017 verrà installato un **nuovo e-totem** che consentirà ai turisti di interagire virtualmente, offrendo tutti i servizi presenti al desk; verranno poi installate **nuove sedute per accogliere la clientela** e rendere più confortevole un'eventuale attesa, saranno creati **nuovi corner dedicati alle guide e all'esposizione del materiale informativo e promozionale** ed installato **un sistema elimina code intelligente** per regolare al meglio i flussi nei giorni di maggiore affluenza ed offrire ai clienti la possibilità di scelta tra sportello turismo e sportello mobilità.

Gli Infopoint saranno inoltre coinvolti in un ulteriore **progetto di restyling grafico che evidenzierà l'appartenenza al circuito dei punti informativi accreditati dalla Regione** e gli operatori saranno riconoscibili da eleganti **divise con grafica coordinata "Infopoint"**.