



## Trzy panie, trzy obce języki, trzy... gwiazdki! Kobięca załoga miejskiego punktu Informacji Turystycznej zdobywa certyfikat POT

data aktualizacji: 2022.07.28



Mieszczący się w bocznym skrzydle ratusza miejski punkt Informacji Turystycznej, w którym pracują obecnie Anna Balińska, Jolanta Chrzastek i Bernadeta Trojan, otrzymał właśnie certyfikat Polskiej Organizacji Turystycznej, zdobywając trzy gwiazdki.

Wcześniej punkt musiał spełnić szereg wymogów POT, w tym te dotyczące obsługi w językach obcych. Standard usług sprawdzał nawet... tajemniczy klient.

Polska Organizacja Turystyczna certyfikuje punkty informacji turystycznej, przyznając jedną, dwie, trzy albo - maksymalnie - cztery gwiazdki. Miejski punkt Informacji Turystycznej w Iławie zdobył właśnie - po raz szósty - trzy gwiazdki, co obecnie jest tutaj najwyższym możliwym wynikiem.

**- Cztery gwiazdki mogłybyśmy dostać, gdyby w biurze było więcej miejsca. Wymagana jest np.**

**przechowalnia bagażu. A w naszej sytuacji (mieścimy się w zabytkowym budynku ratusza) rozbudowa nie jest możliwa - wyjaśnia jedna z informaterek Anna Balińska.**

Sam proces certyfikacji jest dość złożony, trzeba spełnić szereg wymagań. O szczegółach czytamy na stronie POT. Aby punkt mógł otrzymać 3 gwiazdki, musi m.in. znajdować się w miejscu istotnym z punktu widzenia ruchu turystycznego, do tego powinien działać minimum 5 dni w tygodniu (a w sezonie obligatoryjnie także w sobotę lub w niedzielę). Ponadto ma bezpłatnie udostępniać wi-fi i materiały drukowane dotyczące okolicy i regionu. Co więcej, co najmniej dwie zatrudnione osoby muszą posiadać wykształcenie kierunkowe lub 3-letnie doświadczenie na stanowisku informatora turystycznego lub w branży turystycznej. Wymaga się także, aby obsługa mówiła w co najmniej dwóch językach obcych (iławski punkt zapewnia obsługę w trzech: angielskim, niemieckim i włoskim - w tym ostatnim mówi Bernadeta Trojan, która studiowała we Włoszech).

**- Co do kontroli, mamy jeszcze tajemniczych klientów. To mogą być turyści w biurze, ale również audyty telefoniczne, które sprawdzają naszą wiedzę, umiejętności interpersonalne - dodaje Anna Balińska. - Oceniany jest również wystrój biura, czy posiadamy kąciak dla dzieci, regionalne pamiątki, czy promujemy wyłącznie swoje miasto, czy cały kraj i czy współpracujemy z innymi miastami. Kontrolowane jest też oznaczenie IT na terenie miasta. W tym roku dodatkowym wymaganie był znak D34 - minimum jeden musiał pojawić się w mieście.**

Załoga iławskiej IT nie kryje radości z otrzymanych trzech gwiazdek.

**- Jesteśmy szczęśliwe i wzruszone tym, że nasza praca podczas każdej certyfikacji jest doceniana przez ekspertów branży turystycznej - komentują panie. - A certyfikacja sprawia, że turyści mogą poczuć się bezpiecznie. Wiedzą, że wchodzą do biura, które podlega pod Polską Organizację Turystyczną i Warmińsko-Mazurską Regionalną Organizację**

**Turystyczną - dodają. - Od ostatniej certyfikacji  
zmieniła się obsada w naszym biurze, przeszliśmy  
czas pandemii, trwamy w niespokojnych czasach,  
mimo to nasze standardy ani przez chwilę nie zostały  
zachwiane. I obiecujemy Wam jedno - to nigdy się nie  
zmieni. Każdego dnia obsługujemy Was w ten sposób,  
w jaki same chciałybyśmy być obsługiwane.  
Dziękujemy Wam - turyści, mieszkańcy, artyści,  
przedsiębiorcy branży turystycznej i wszystkie osoby  
oraz jednostki, z którymi współpracujemy.**

*Red. kontakt@infoilawa.pl.*

Źródło:

<https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/68232-trzy-panie-trzy-obce-jezyki-trzy-gwiazdki-kobieca-zaloga-miejskiego-punktu-informacji-turystycznej-zdobywa-certyfikat-pot>