

Estimado veciño ou veciña:

Como sabes, o concello de Parada ven facendo un importante esforzo ó longo dos últimos anos para pór en valor o privilexiado lugar onde vivimos e os recursos con que conta para tratar de reverter a evolución demográfica negativa e o progresivo avellentamento da poboación. Trátase dunha tarefa longa, dura e complexa na que temos andado un importante treito, pero na que aínda queda moito por facer.

Contamos cun territorio recoñecido polos seus valores en Galicia, España e Europa, con activos e recursos singulares naturais, históricos e monumentais para gozo de quen nos visitan. Ademais, a orografía, a limpeza e a boa sinalización ofrecen excelentes condicións para carreiras de montaña, campionatos de orientación en grandes distancias, rutas de sendeirismo, rutas de bicicleta de montaña e outros.

Ese labor de promoción e recuperación xa ten dado froitos, que se traducen na obtención de premios e distincións. Agora está en fase de elaboración a candidatura que permita declarar á Ribeira Sacra como Patrimonio da Humanidade por parte da Unesco, que para Parada suporía un salto exponencial de cara ó futuro. Mais aínda que esa meta non se acadara, só a campaña para acadala xa está xerando unha dinámica impensable poucos anos atrás.

O traballo feito ten sido determinante para que Parada sexa

enclave de moda. Son moitos os visitantes que se achegan a coñecer o concello e as estatísticas reflicten un incremento constante no número de persoas que contribúen a mover a actividade económica, que á súa vez xera novas iniciativas.

Pero isto, con ser moito, non basta. Precisamos máis e, sobre todo, a implicación de toda a veciñanza. Cada un de nós debemos ser axentes activos para que Parada mellore máis, pois hai campo para elo e, ademais, necesitamos xerar condicións para que se asente xente nova que permita deter a sangría demográfica e encarar o futuro con optimismo. Non podemos esquecer que sen xente non hai mañá. Para elo será de gran axuda que incorporemos hábitos e modos de conduta con respecto ós visitantes, tan sinxelos como útiles para acadar o fin que anhelamos. Eses consellos ou pautas que queremos incorporar á nosa idiosincrasia figuran recollidos no Plano de Turismo Español “Horizonte 2020” do Ministerio de Turismo, no que os expertos fan fincapé na importancia de destacar os elementos diferenciais e únicos de cada territorio, centrándose na cultura do detalle e na atención ó cliente para mellorar a calidade dos servizos. Esta idea é o eixo central da Guía de Boas Prácticas que elaboramos para a mellor coordinación na estratexia de acadar a excelencia.

*Yolanda Jácome,
Alcaldesa de Parada Sil.*



Guía de Boas Prácticas

Camiñando cara a excelencia

Mellorando xuntos

Dispomos dun territorio cun gran potencial para facer que Parada se convirta nun lugar de vivir experiencias en contacto coa natureza, patrimonio e as xentes que compoñen esta terra, que á súa vez facilitará oportunidades de negocio e moverá a economía local favorecendo o progreso que tanto desexamos e precisamos.

Consegui-lo dependerá de nós.

Coñezamos a opinión de quen nos visita

Unha forma de lograr o obxectivo de mellorar é empezar por coñecer a opinión de quen nos visita. Por eso solicitamos a túa colaboración, recollendo as opinións e valoracións no cuestionario que che facilitaremos anexo a esta guía.



Guía de Boas Prácticas

Camiñando cara a excelencia



Que é unha Guía de Boas Prácticas?

De acordo coa definición do Plano de Turismo Español "Horizonte 2020", a Guía de Boas Prácticas é un instrumento para mellorar o valor ofrecido ó cliente con experiencias que diferencian e potencian a personalidade e o posicionamento dun territorio, que para nós será Parada de Sil.

Neste contexto, unha boa práctica debe comezar por coñecer os recursos cos que conta o concello, valoralos e saber transmitilos ao visitante para que disfrute da súa estancia entre nós e sexa mentor ou mentora das bondades e do bo trato que dispensamos a cantos se achegan ao concello.

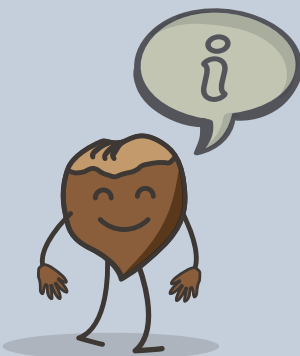
Obxectivos:

- Promover as **boas prácticas** na xestión da actividade económica vencellada co **turismo no concello** de Parada de Sil.
- **Protexer e conservar** o abundante e variado **patrimonio** co que contamos mediante a implementación de boas prácticas.
- Fomentar nos visitantes o **aprecio e o respecto** pola nosa riqueza.
- Contribuír a que as persoas que se acheguen a Parada de Sil vivan **experiencias que os motiven a repetir** e que se convirtn en aliados nosos.



Oficinas de turismo que proporcionan información:

- Oficina de Turismo da **Casa do Concello**.
Teléfono: **988 208 010**
Páxina web: <https://www.paradadesil.es>
Correo electrónico: turismo@paradadesil.es
- Mosteiro de **Santa Cristina**.
- Casa Museo do Chocolate de **Teimende**.



Boas Prácticas

1. Identificar lugares de interés e destacar o seu valor ante os visitantes, invitándoos a que os coñezan por sí mesmos na seguridade de que non quedarán defraudados. Entre eles estarían:

- Os miradoiros de Cabezoás, Castro-A Pena da Cidade, Balcóns de Madrid ou Triguás.
- Lugares para realizar observacións astronómicas, como o mirador de Triguás.
- O Castro da Cidade.
- O mosteiro de Santa Cristina.
- A Necrópole de San Vítor de Barxacova.
- A Casa-Museo do Chocolate de Teimende.
- Os neveiros da Cabeza da Meda.
- A viticultura heroica das nosas viñas.
- O foxo do Lobo en Parada de Sil.
- A Fábrica de la Luz e a pasarela do Canón do río Mao, en Barxacova.
- A área recreativa de Pradomao.
- Os soutos, sequeiros e carrozas.
- As paisaxes.
- Os muiños de Entrambosríos.
- A ponte medieval de Conceliñas.
- O cruceiro de Forcas e o retablo de San Mamede de Forcas.
- As rutas de sendeirismo: ruta do Canón do Sil a Santa Cristina (PR-G 98), ruta do Canón do Río Mao (PR-G 177) e ruta dos casteñeiros e carrozas.
- As rutas de BTT (bicicleta de montaña) da Ribeira Sacra: Ruta 3 (ruta circular de Parada de Sil); Ruta 4 (ruta Os Torgais); e Ruta 5 (ruta da Fábrica da Luz).



2. Manter limpo o entorno depositando o lixo nos lugares habilitados para a súa retirada e tratamento.

Debemos coidar o medio ambiente para disfrute dos habitantes de Parada de Sil como das persoas que nos visitan e temos a obriga de preservalo para as xeracións futuras.



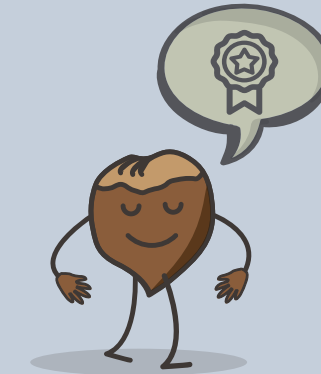
3. Promover produtos locais: viños, castañas, noces, mel, chocolate, bica, licor café, augardente de herbas...

O noso territorio proporcionanos froitos variados de gran valor, que mellor que ofertarllos ás xentes que se achegan a coñecernos.



4. Atención axeitada ós visitantes.

O sorriso, o trato amable, a resposta adecuada ás necesidades é a mellor carta de presentación e garantía de que volverán a Parada de Sil.



5. Prestar servizos de calidade.

É moi importante coidar o aspecto das instalacións de atención ao público, a dispoñibilidade e rapidez nesa atención, o tratamento axeitado, a actitude activa tendente á continua mellora do servizo, e a comunicación e atención solícita ao público.

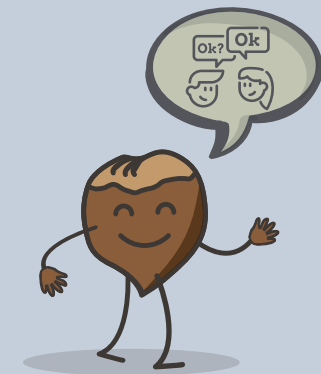


6. Identificación das persoas que atenden ó público, lucindo de xeito visible o nome da persoa e o do establecemento.



7. Comunicar axeitamente.

É importante ser breves, claros e concisos na mensaxe para que o interlocutor nos entenda á primeira, pois normalmente estaremos falando de algo que descoñece. Debemos saudar e preguntar qué desexan mirando de fronte ó noso interlocutor. Primeiro debemos escoitar e despois responder; agradecer a súa presenza e desexarlles boa estancia, así como que nos gustaría voltar a velos de novo por aquí.



8. Que facer ante un problema coa clientela? Comunicación e actitude.

Ante calquera posible incidente ou falta de entendemento debemos manter as formas, escoitar e manifestar que comprendemos ao cliente. Pediremos disculpas e resolveremos o problema; se eso xa non é posible, teremos un xesto (invitar a un café ou calquera pequeno agasallo que reforce a nosa boa vontade). Con elo, se foi nosa culpa, conseguiremos quedar ben; se foi do cliente, valorará a nosa xenerosidade. Nos dous supostos gañaremos nós.

