

# **Guida alla registrazione al portale**

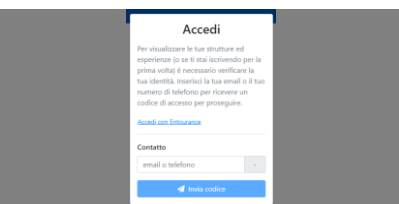
**- OPERATORI -**

## Guida alla registrazione al portale - OPERATORI -



### Step 1.

Entrare nel sito **cuoredimarche.it**. Cliccare sull'icona dell'omino in alto a destra e poi scegliere un'opzione tra «Aziende Cuore di Marche» o «Strutture ricettive».



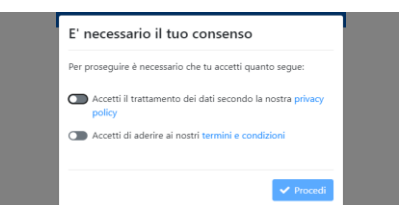
### Step 2.

Nella schermata denominata «**Accedi**», inserire la propria email od il proprio numero di cellulare. Premere «**Invia codice**».  
*Attenzione: inserire un contatto facilmente accessibile, in quanto su questo indirizzo verrà inviato di volta in volta il codice di accesso all'account.*



### Step 3.

Dopo aver ricevuto il codice via email o messaggio SMS, inserirlo nello spazio vuoto nella schermata «**Accedi**». Premere «**Verifica**».  
*Attenzione: se non è arrivato il codice via email, controllare la cartella spam.*



### Step 4.

Durante il primo accesso è necessario accettare il trattamento dei dati personali ed i termini e condizioni della piattaforma, cliccando sulle spunte. Premere «**Procedi**».



### Step 5.

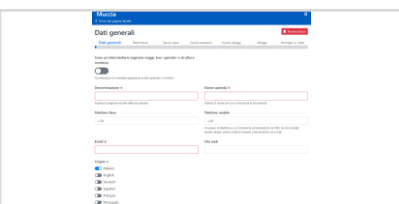
Una volta all'interno dell'area personale, sarà possibile registrare la propria azienda.  
**Struttura ricettiva:** per proprietari e gestori di hotel, B&B, ecc.  
**Ristorante:** per proprietari e gestori di ristoranti, bar, ecc.  
**Aziende:** per i fornitori di esperienze (guide, aziende agricole, artigiane, associazioni, ecc.)

## Inserire una struttura ricettiva



### Step 1.

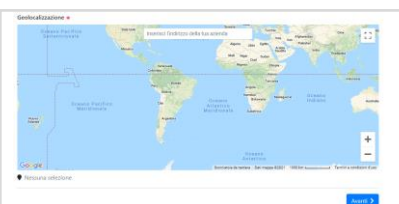
Scegliere l'opzione «Nuova struttura ricettiva». Nella sezione successiva, «Importa i dati sulla tua attività», scegliere «Salta importazione».



### Step 2.

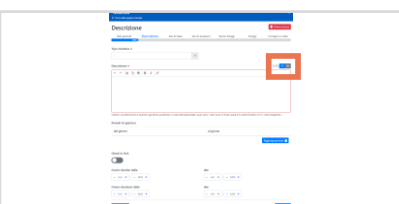
Inserire i dati della propria struttura.

Nella sezione «Lingue», scegliere le lingue parlate dal personale della struttura, tenendo conto del fatto che nei passaggi successivi sarà richiesto di scrivere una descrizione dell'azienda in ciascuna di esse.



### Step 3.

Nella sezione «Geolocalizzazione», inserire nel rettangolo bianco l'indirizzo della propria struttura e selezionare nel menu a scorrimento di Google la località corretta. Premere «Avanti».



### Step 4.

Nella sezione «Tipo struttura», scegliere dal menu a tendina la categoria corrispondente all'azienda in corso di registrazione.

Nel paragrafo «Descrizione», scrivere una presentazione della struttura, in ciascuna delle lingue parlate dallo staff. Inserire la descrizione in ogni lingua nella sezione corrispondente, cliccando sulle etichette con le sigle delle lingue (es. IT, ES, ecc.).

In questa sezione è anche possibile inserire il periodo di attività della struttura e gli orari di check-in e check-out.



### Step 5.

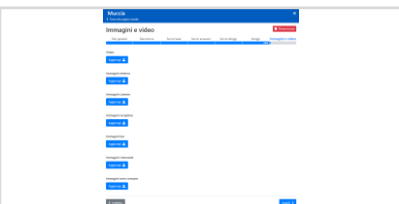
Nelle sezioni «Servizi base», «Servizi accessori» e «Servizi alloggi» è possibile selezionare, tramite le apposite spunte, i servizi aggiuntivi offerti dalla struttura.

## Inserire una struttura ricettiva



### Step 6.

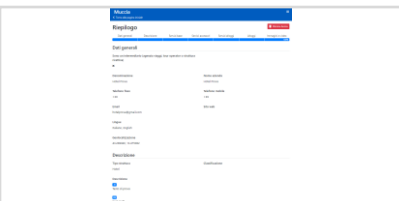
Nella sezione «**Alloggi**», specificare ogni tipo di categoria di stanza disponibile (es. Standard, Superior, Junior Suite,...). Inserire una descrizione per ciascun alloggio, in ogni lingua parlata dallo staff.



### Step 7.

Nella sezione «**Immagini e video**», aggiungere i file multimediali necessari a rappresentare al meglio la struttura.

*Attenzione: assicurarsi che le immagini siano di buona qualità (es. non sgranate, la struttura sia ben visibile,...).*



### Step 8.

Nella sezione «**Riepilogo**», controllare che le informazioni sulla struttura siano corretti. Premere «**Conferma**» per terminare la procedura di registrazione della struttura.

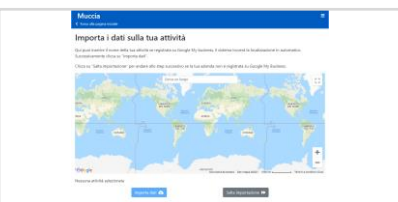


### Step 9.

La struttura non verrà pubblicata immediatamente sulla piattaforma. Un operatore revisionerà il modulo di registrazione e, solo allora, procederà alla conferma.

Lo status della richiesta di registrazione è visibile in alto a destra nell'anteprima della struttura. Una notifica di pubblicazione verrà anche inviata all'email usata per ricevere il codice in fase di registrazione. In alternativa, gli operatori che si siano registrati sulla piattaforma utilizzando il proprio numero di cellulare, riceveranno un SMS sullo stesso.

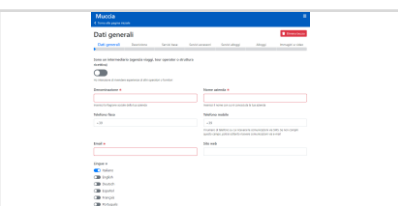
## Inserire un ristorante



### Step 1.

Scegliere l'opzione «Nuovo ristorante».

Nella sezione successiva, «Importa i dati sulla tua attività», scegliere «Salta importazione».



### Step 2.

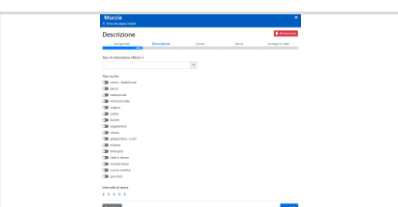
Inserire i dati del proprio locale.

Nella sezione «Lingue», scegliere le lingue parlate dal personale, tenendo conto del fatto che nei passaggi successivi sarà richiesto di scrivere una descrizione dell'azienda in ciascuna di esse.



### Step 3.

Nella sezione «Geolocalizzazione», inserire nel rettangolo bianco l'indirizzo del proprio locale e selezionare nel menu a scorrimento di Google la località corretta. Premere «Avanti».



### Step 4.

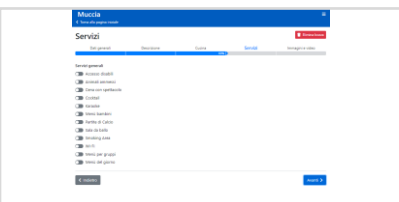
Nella sezione «Descrizione», scegliere dal menu a tendina la categoria corrispondente al locale in corso di registrazione. Nella sezione «Tipo cucina», scegliere lo stile culinario offerto dal locale, cliccando sulle apposite spunte. In questa pagina è anche possibile fornire un'indicazione del livello dei prezzi del locale, nella sezione «Intervallo di spesa».



### Step 5.

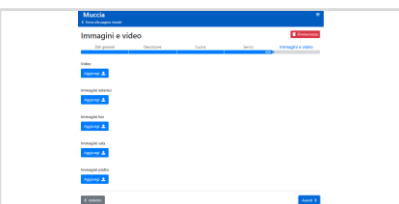
Nella sezione «Cucina», è possibile sia scrivere una presentazione generale del locale, sia descriverne i migliori piatti. Le descrizioni devono essere tradotte in ciascuna delle lingue parlate dallo staff, ed inserite nella sezione linguistica corrispondente, cliccando sulle etichette con le sigle delle lingue (es. IT, ES...). Sempre in questa pagina è possibile specificare gli orari ed i periodi di attività del locale.

## Inserire un ristorante



### Step 6.

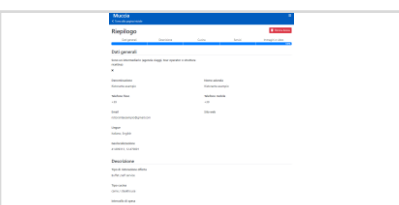
Nella sezione «**Servizi**», è possibile selezionare, tramite le apposite spunte, i servizi aggiuntivi offerti dal locale.



### Step 7.

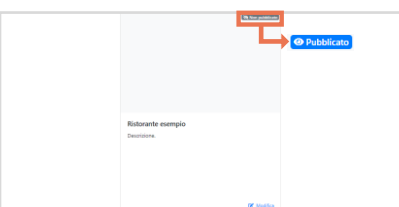
Nella sezione «**Immagini e video**», aggiungere i file multimediali necessari a rappresentare al meglio il locale.

*Attenzione: assicurarsi che le immagini siano di buona qualità (es. non sgranate, il locale sia ben visibile,...).*



### Step 8.

Nella sezione «**Riepilogo**», controllare che le informazioni del locale siano corrette. Premere «**Conferma**» per terminare la procedura di registrazione della struttura.

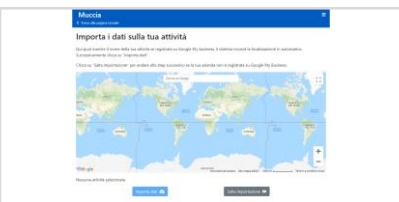


### Step 9.

Il locale non verrà pubblicato immediatamente sulla piattaforma. Un operatore revisionerà il modulo di registrazione e, solo allora, procederà alla conferma.

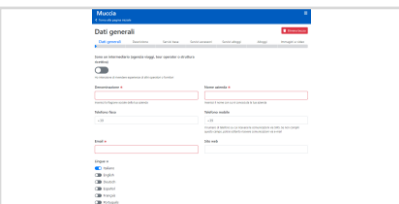
Lo status della richiesta di registrazione è visibile in alto a destra nell'anteprima del locale. Una notifica di pubblicazione verrà anche inviata all'email usata per ricevere il codice in fase di registrazione. In alternativa, gli operatori che si siano registrati sulla piattaforma utilizzando il proprio numero di cellulare, riceveranno un SMS sullo stesso.

## Inserire un'azienda



### Step 1.

Scegliere l'opzione «**Nuova azienda**». Nella sezione successiva, «**Importa i dati sulla tua attività**», scegliere «**Salta importazione**».



### Step 2.

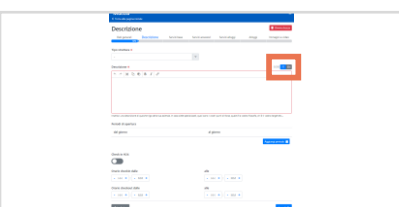
Inserire i dati della propria azienda.

Nella sezione «**Lingue**», scegliere le lingue parlate dal personale dell'azienda, tenendo conto del fatto che nei passaggi successivi sarà richiesto di scrivere una presentazione in ciascuna di esse.



### Step 3.

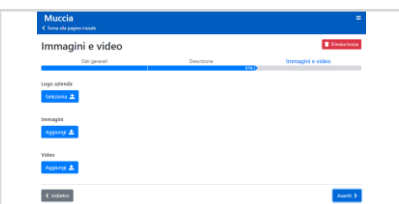
Nella sezione «**Geolocalizzazione**», inserire nel rettangolo bianco l'indirizzo della propria azienda e selezionare nel menu a scorrimento di Google la località corretta. Premere «**Avanti**».



### Step 4.

Nella sezione «**Descrizione**», scegliere dal menu a tendina la categoria corrispondente all'azienda in corso di registrazione.

Scrivere una presentazione dell'azienda, in ciascuna delle lingue parlate dallo staff. Inserire la descrizione in ogni lingua, nella sezione corrispondente, cliccando di volta in volta sulle etichette con le sigle delle lingue (es. IT, ES...).

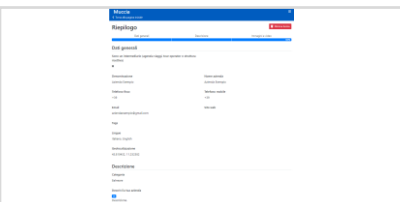


### Step 5.

Nella sezione «**Immagini e video**», aggiungere i file multimediali necessari a rappresentare al meglio l'azienda.

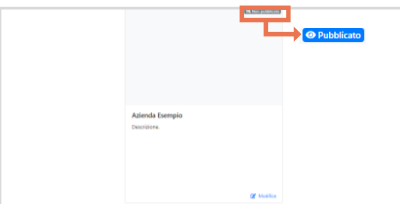
*Attenzione: assicurarsi che le immagini siano di buona qualità (es. non sgranate, la struttura sia ben visibile,...).*

## Inserire un'azienda



### Step 6.

Nella sezione «**Riepilogo**», controllare che le informazioni dell'azienda siano corrette. Premere «**Conferma**» per terminare la procedura di registrazione.



### Step 7.

L'azienda non sarà visibile sulla piattaforma.

I proprietari di aziende possono registrarsi in qualità di organizzatori di esperienze (vedere pag.9).

La descrizione dell'azienda sarà visibile nella pagina dedicata alla prenotazione dell'esperienza inserita.

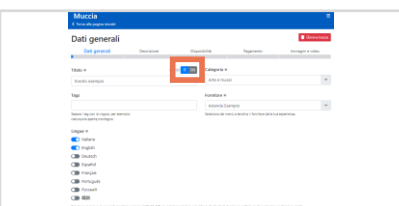


## Inserire un'esperienza - ESPERIENZA ORIGINALE -



### Step 1.

Nel proprio spazio personale, scegliere l'opzione «**Nuova esperienza**», nella sezione «**Esperienze**». Nella sezione successiva, «**Seleziona un modello di esperienza**», scegliere «**Crea la tua esperienza originale**».



### Step 2.

Nella sezione «**Dati generali**», sottosezione «**Lingue**» scegliere le lingue in cui sarà possibile svolgere l'esperienza, tenendo conto del fatto che nei passaggi successivi sarà richiesto di scrivere una presentazione in ciascuna di esse. Inserire il titolo dell'esperienza, in ogni lingua, cliccando di volta in volta sulle etichette con le sigle delle lingue (es. IT, ES...).

Scegliere la categoria a cui appartiene l'esperienza.

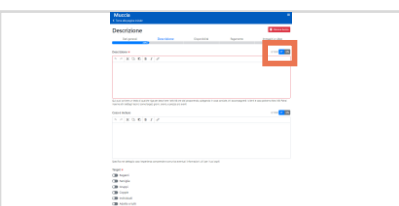
Nella sezione «**Fornitore**», scegliere quale tra le aziende/ristoranti/strutture ricettive registrate ospiterà l'evento.



### Step 3.

Nella sezione «**Geolocalizzazione**», inserire nel rettangolo bianco l'indirizzo dove si svolgerà l'evento, e selezionare nel menu a scorrimento di Google la località corretta.

Premere «**Avanti**».



### Step 4.

Nella sezione «**Descrizione**», scrivere una presentazione dell'attività che svolgeranno gli ospiti, in ciascuna delle lingue parlate in cui l'evento è offerto.

È possibile anche aggiungere una descrizione più completa di cosa sia incluso nell'offerta.

Nella sottosezione «**Target**», scegliere, tramite le apposite spunte, i destinatari ai quali l'attività risulti adatta.

## Inserire un'esperienza - ESPERIENZA ORIGINALE -

### Step 5.

Sezione «Disponibilità».

**Numero minimo / massimo partecipanti**

Scegliere il numero di persone ammesse a partecipare all'attività scorrendo con il mouse.

**Sconto intermediari**

Percentuale riconosciuta agli intermediari (strutture ricettive, agenzie viaggi, tour operator, DMC, ecc.) nella rivendita dell'esperienza.

**Termine ultimo di cancellazione**

Limite massimo entro il quale l'acquirente ha diritto alla cancellazione gratuita.

**Costo di partecipazione**

**Costo a persona**

Prezzo di vendita unitario dell'esperienza.

**Altri tipi di quote di partecipazione**

Inserire in questa sezione il prezzo di eventuali biglietti scontati o, al contrario, servizi aggiuntivi. Nella sezione «Nome del biglietto» specificare il tipo di sconto (es. studenti, soci FAI, ecc.) o servizio in ogni lingua in cui l'esperienza è offerta, cliccando di volta in volta sulle etichette con le sigle delle lingue (es. IT, ES, ecc.) Nella sezione «Costo» specificare il prezzo unitario del biglietto scontato o del servizio aggiuntivo.

Cliccare su «**Aggiungi tipo partecipazione**» per aggiungere un nuovo sconto.

**Disponibilità**

**Durata esperienza (ore e minuti)**

Usando i simboli + e - regolare nel rettangolo di sinistra la quantità di ore, e nel riquadro di destra, la quantità di minuti della durata dell'esperienza.

**Periodi di attività**

Cliccare su «**Modifica date**» per inserire le date di inizio e fine della disponibilità dell'evento. Se l'esperienza viene offerta durante tutto l'anno non è necessario aggiungere date.

**Orari per giorno**

Cliccare su «**Aggiungi orario**» per specificare gli orari entro cui l'esperienza viene offerta.

## Inserire un'esperienza - ESPERIENZA ORIGINALE -

### Step 6.

#### Sezione «Pagamento».

In questa sezione è possibile scegliere tramite le apposite spunte il o i metodi a disposizione dei clienti per ultimare il pagamento dell'esperienza.

#### Online

Selezionando questa voce, al termine della registrazione, sarà necessario che l'organizzatore dell'evento si connetta al sistema di pagamenti online Stripe.

Al termine della registrazione dell'esperienza, apparirà il seguente messaggio nell'area personale dell'organizzatore. Cliccare su «Connect with Stripe».

#### Connessione con Stripe

Alcune delle tue esperienze prevedono il pagamento online. Per poter ricevere pagamenti online devi registrarti a Stripe ed effettuare la connessione con il nostro sistema. Clicca sul bottone "Connect with Stripe" per iniziare la procedura di connessione.

Connect with stripe

#### Bonifico

I clienti pagheranno l'organizzatore dell'esperienza direttamente sul conto corrente.

Per usufruire di questa opzione, è necessario che l'organizzatore specifichi il proprio IBAN e codice SWIFT nei riquadri che appariranno una volta cliccata la spunta.

Come vuoi incassare le quote \*

Online

Bonifico

Sul posto

Seleziona "Online" se vuoi che i clienti paghino l'attività tramite il nostro sistema di incasso online. Se selezioni questa voce, ti invieremo noi in automatico tutti i dettagli al termine della registrazione

Seleziona "Bonifico" se vuoi che i clienti paghino direttamente sul tuo conto corrente. Se selezioni questa voce, dovrai assicurarti personalmente di aver ricevuto la quota di partecipazione

Seleziona "Sul posto" se richiedi il pagamento direttamente presso la tua struttura all'inizio dell'esperienza (o al punto di partenza dell'esperienza se diverso dalla tua struttura)

IBAN \*

SWIFT \*

#### Pagamento sul posto

I clienti hanno la possibilità di pagare l'organizzatore al momento dell'esperienza.

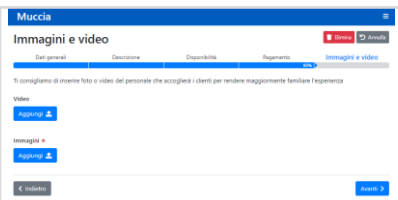
Scegliendo quest'opzione, l'organizzatore dovrà anche specificare quali metodi di pagamento saranno disponibili, tra contanti, bancomat e carta di credito.

## Inserire un'esperienza - ESPERIENZA ORIGINALE -

### Step 7.

Nella sezione «**Immagini e video**», aggiungere i file multimediali necessari a rappresentare al meglio l'esperienza offerta.

*Attenzione: assicurarsi che le immagini siano di buona qualità (es. non sgranate, la struttura sia ben visibile,...).*



### Step 8.

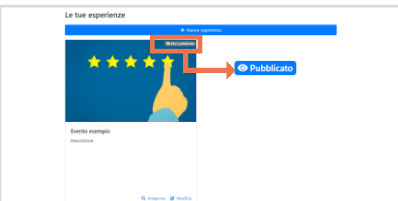
Nella sezione «**Riepilogo**», controllare che le informazioni riguardanti l'esperienza siano corrette. Premere «**Conferma**» per terminare la procedura di registrazione.



### Step 9.

L'esperienza non verrà pubblicata immediatamente sulla piattaforma. Un operatore revisionerà il modulo di registrazione e, solo allora, procederà alla conferma.

Lo status della richiesta di registrazione è visibile in alto a destra nell'anteprima dell'esperienza. Una notifica di pubblicazione verrà anche inviata all'email usata per ricevere il codice in fase di registrazione. In alternativa, gli operatori che si siano registrati sulla piattaforma utilizzando il proprio numero di cellulare, riceveranno un SMS sullo stesso.



## Supporto e assistenza

Per domande e segnalazioni circa il funzionamento della piattaforma,  
per favore contattare

**MICHELA OCCHIONI**

(Italiano / Inglese / Spagnolo / Portoghese / Francese / Greco moderno)

Tel. 0733 / 1960768

### Orari di assistenza:

Lunedí	17:00 – 18:00
Martedì	17:00 – 18:00
Mercoledì	17:00 – 18:00
Giovedì	17:00 – 18:00

Il numero resta attivo 24h per assistenza solo per **emergenze**.

# FAQ

- OPERATORI -

## FAQ

### REGISTRAZIONE

*“Come posso accedere alla mia area personale se non ho mai scelto una password?”*

Per accedere alla propria area personale, gli operatori potranno di volta in volta seguire la stessa procedura della registrazione (Vedere punti 1 – 2 – 3 della guida alla registrazione al portale). Non è necessario scegliere una password per proteggere il proprio account, perché l'operatore riceverá un nuovo codice ad ogni accesso.

*“Siamo un'associazione, e vogliamo registrarci come fornitori di esperienze. Come possiamo registrarci?”*

Le associazioni possono seguire la stessa procedura di registrazione per le aziende.

*“Ho inserito dei dati non corretti nella scheda di registrazione della mia struttura / locale / azienda. Cosa posso fare?”*

In qualunque momento, gli operatori potranno accedere alla propria area personale e modificare i propri annunci e le schede di presentazione delle proprie aziende, cliccando sul pulsante «**Modifica**» nella parte inferiore destra dell'anteprima dell'annuncio.

*“Ho registrato la mia esperienza / il mio ristorante / la mia struttura ricettiva, ma non risulta visibile nel sito. Perché?”*

Per assicurare che vengano pubblicati solo annunci di qualità, questi vengono revisionati da un nostro addetto. Il processo di revisione può durare fino a 72h.

*“Come posso sapere se il mio annuncio é stato pubblicato?”*

Una volta terminata la revisione dell'annuncio, questo sarà visibile sulla nostra piattaforma. L'operatore che ha scritto l'annuncio riceverá un'email od un SMS (in base al metodo di registrazione scelto durante il processo di registrazione alla piattaforma). Inoltre, entrando nel proprio profilo personale, l'operatore vedrá il proprio annuncio contrassegnato dalla dicitura «**Pubblicato**».

*“Sono passate 72h dalla richiesta di pubblicazione, ma il mio annuncio non é stato pubblicato. Cosa posso fare?”*

Se un annuncio non viene ritenuto meritevole di pubblicazione, l'operatore verrà contattato da un nostro addetto al numero di telefono o all'email scelti come contatti della struttura / locale / azienda nella scheda di registrazione. L'operatore ed il nostro addetto potranno lavorare e discutere assieme per migliorare l'annuncio.

## FAQ

### ESPERIENZE

*“Posso inserire un pacchetto multiday tra le esperienze?”*

Non é ancora possibile inserire dei pacchetti multiday, ma stiamo lavorando verso questo nuovo obiettivo.

*“Cosa sono i modelli esperienziali?”*

Sono dei modelli che abbiamo deciso di mettere a disposizione degli operatori per trarre ispirazione. Per poter pubblicare il proprio annuncio sulla base dei modelli esperienziali, seguire la procedura descritta nella sezione **«Inserire un'esperienza - MODELLO ESPERIENZIALE»**.

*“Perché posso scegliere solo un massimo di 15 partecipanti per la mia esperienza?”*

Perché é il numero massimo di partecipanti stabilito dal disciplinare del Turismo Esperienziale nelle Marche. L'esperienza può comunque essere aperta a più partecipanti, ma le prenotazioni eccedenti dovranno essere realizzate al di fuori della piattaforma.

*“L'accettazione di una prenotazione avviene in automatico?”*

No, una volta ricevuta una richiesta di prenotazione, l'operatore dovrà manualmente accettarla o rifiutarla.

*“Posso cancellare un'esperienza che ho confermato al mio visitatore?”*

Sconsigliamo altamente di cancellare esperienze che sono già state confermate al cliente. Qualora però, in casi eccezionali, questo sia necessario, l'operatore dovrà contattare il cliente al di fuori della piattaforma, usando i contatti lasciati dal cliente stesso in fase di registrazione.



## FAQ

### PAGAMENTI

#### *“Chi sono gli intermediari?”*

Gli intermediari sono tour operator e agenzie di viaggio che scelgono di rivendere le esperienze inserite nel nostro portale. Per incentivare il loro lavoro, é possibile riconoscere loro uno sconto sul prezzo dell'esperienza di modo che possano poi rivenderla aggiungendo una commissione.

#### *“È obbligatorio riservare uno sconto agli intermediari?”*

No, nel caso in cui non si voglia riconoscere uno sconto ai rivenditori, sarà necessario portare la percentuale a 0.

#### *“Ho scelto di permettere ai viaggiatori di pagare l'esperienza online. Stripe prende una commissione per la transazione?”*

Sí, la commissione Stripe é calcolata come segue:

##### **Per carte europee**

0,25€ + 1,4% del prezzo della transazione

##### **Per carte non europee**

0,25€ + 2,9% del prezzo della transazione

Consigliamo, pertanto, di tenere conto della commissione al momento di stabilire il prezzo di vendita dell'esperienza.

#### *“Ho scelto di permettere ai viaggiatori di pagare in contanti. In caso di cancellazione meno di 7 giorni prima dell'esperienza, come posso ricevere il pagamento?”*

Gli operatori che scelgano di permettere il pagamento in contanti, si espongono al rischio di non ricevere il pagamento in caso di cancellazione.

## Supporto e assistenza

Per domande e segnalazioni circa il funzionamento della piattaforma,  
per favore contattare

**MICHELA OCCHIONI**

(Italiano / Inglese / Spagnolo / Portoghese / Francese / Greco moderno)

Tel. 0733 / 1960768

### Orari di assistenza:

Lunedí	17:00 – 18:00
Martedì	17:00 – 18:00
Mercoledì	17:00 – 18:00
Giovedì	17:00 – 18:00

Il numero resta attivo 24h per assistenza solo per **emergenze**.