

# ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΑ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΑ

## ΣΚΟΠΟΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΑ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΑ

Σκοπός του συγκεκριμένου Σήματος είναι:

- Η προστασία, διάσωση και διάδοση του τοπικού αμπελώνα και της αμπελοοινικής ιστορίας και παράδοσης του Γεωπάρκου.
- Η ανάδειξη του κρασιού ως αναπόσπαστο κομμάτι της ταυτότητας του Γεωπάρκου.
- Η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών οινοτουρισμού στο Γεωπάρκο.
- Η ανάδειξη των προσφερόμενων δραστηριοτήτων οινοτουρισμού η οποία εμπλουτίζει το τουριστικό προϊόν και αποτελεί από μόνο του κίνητρο για επίσκεψη στον προορισμό.
- Η γνωριμία με την φύση, την καθημερινή ζωή του τόπου, την ιστορία, την πολιτιστική και παραγωγική δραστηριότητα των χωριών, και η ύπαρξη της δυνατότητας οι επισκέπτες να βιώσουν την ταυτότητα του προορισμού στην πράξη κατά τη διάρκεια της επίσκεψής τους στο Γεωπάρκο.
- Να αποτελέσει το όχημα ανάπτυξης του οινοτουρισμού στον προορισμό.

## ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το συγκεκριμένο Σήμα μπορούν να λάβουν όλα τα οινοποιεία που εδρεύουν εντός του Γεωπάρκου, είναι επισκέψιμα και προσφέρουν δραστηριότητες οινογνωσίας.

# ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

## A. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

### 1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- Η επιχείρηση οφείλει να γνωρίζει το νομικό πλαίσιο για τη νόμιμη λειτουργία της, να τηρεί όλες τις νόμιμες διατάξεις και να κατέχει τις απαραίτητες αδειοδοτήσεις.
- Μέρος του προσωπικού που απασχολείται πρέπει να είναι από την περιοχή.

### 2. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η επιχείρηση θα πρέπει να λειτουργεί όλο τον χρόνο, στην λογική του τουριστικού μοντέλου που προωθεί το Γεωπάρκο για μια βιώσιμη και ισορροπημένη ανάπτυξη του προορισμού.

### 3. ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ

Τα εξωτερικά και εσωτερικά στοιχεία της επιχείρησης θα πρέπει να προσαρμόζονται και να αναδεικνύουν όσο το δυνατόν περισσότερο την ταυτότητα της περιοχής σε επίπεδο αρχιτεκτονικής, υλικών (πχ πέτρα, ξύλο), διακόσμησης και επίπλων. Η παρούσα απαίτηση ισχύει μόνο σε περιπτώσεις που αυτό είναι εφαρμόσιμο, και όχι για παράδειγμα όταν αυτό συμπεριλαμβάνει την επίσκεψη σε μια σύγχρονη μονάδα παραγωγής κρασιού.

Στα αρχιτεκτονικά στοιχεία δεν προτείνεται κάποιο συγκεκριμένο τυποποιημένο μοντέλο αλλά ο σεβασμός στην τοπική αρχιτεκτονική και το δέσιμο των κατασκευών με το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον και η αποφυγή του φορκλόρ.

Η διακόσμηση του χώρου (όπου αυτό είναι εφαρμόσιμο και εφικτό) θα πρέπει να στηρίζεται σε χαρακτηριστικά στοιχεία του πολιτισμού, της ιστορίας και του περιβάλλοντος της περιοχής. Ενδεικτικά αναφέρονται :

- Στοιχεία και εργαλεία των παραδοσιακών παραγωγικών διαδικασιών και της αγροτικής κληρονομιάς.
- Φωτογραφικό και άλλο υλικό προβολής της περιοχής.
- Εικαστικά θέματα, όπως ζωγραφικοί πίνακες και άλλα έργα τέχνης από ντόπιους καλλιτέχνες.
- Ιματισμός (πχ κουρτίνες, τραπεζομάντιλα, σκεπάσματα) που να αντιπροσωπεύει το παραδοσιακό ύφος διακόσμησης και να είναι κατά προτίμηση από βιοτεχνίες της περιοχής.
- Απαγορεύεται η χρήση ευτελών πλαστικών αντικειμένων (πχ λουλούδια, φρούτα, κουρτίνες, πιάτα, μαχαιροπήρουνα, ποτήρια) και τραπεζοκαθισμάτων, εκτός κι αν για πρακτικούς λόγους (πχ σε περιοχές με πολύ υψηλά ποσοστά υγρασίας) οι συνθήκες δεν επιτρέπουν την χρήση άλλων υλικών.
- Η επιχείρηση φροντίζει να συντηρεί ορθά, προληπτικά και έγκαιρα την υποδομή, τον εξοπλισμό και όλα τα στοιχεία που συμμετέχουν στο κύκλο εργασιών της.

#### 4. ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΓΕΩΠΑΡΚΟΥ

Η επιχείρηση θα πρέπει να έχει ειδικό χώρο (κατά προτίμηση σε εμφανές σημείο στον χώρο που θα γίνει η οινογνωσία) στον οποίο θα διαθέτει πληροφοριακό υλικό για το Γεωπάрко, τις προσφερόμενες δραστηριότητες και τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις.

#### 5. ΥΓΙΕΙΝΗ

- Η πιστοποιημένη επιχείρηση οφείλει να μεριμνά για την καλή υγιεινή των χώρων και του εξοπλισμού που διαθέτει για την παραγωγή των προϊόντων της και την παροχή υπηρεσιών οινογνωσίας στους πελάτες της.
- Εφόσον παράγει ποτά, οφείλει να συμμορφώνεται προς την ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων.

## 6. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Η επιχείρηση οφείλει να διατηρεί την όχληση που προκαλείται απ' την οργάνωση των ομαδικών ξεναγήσεων στο ελάχιστο, εφόσον αυτές οργανώνονται κοντά σε κατοικημένες περιοχές.
- Η λειτουργία και οι καθημερινές πρακτικές της επιχείρησης σχετικά με το περιβάλλον θα πρέπει να συμβάλλουν:
  - στην προστασία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος
  - στην διατήρηση της βιοποικιλότητας
  - στην μείωση της ρύπανσης από την λειτουργία της επιχείρησης
  - στην ορθολογική διαχείριση των φυσικών και ενεργειακών πόρων της περιοχής.

## 7. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Η επίσκεψη στο οινοποιείο συμπεριλαμβάνει υποχρεωτικά κάποιου είδους διαπροσωπική επαφή, ξενάγηση, ενημέρωση και διεξαγωγή οινογνωσίας από ειδικά εκπαιδευμένο και πλήρως ενημερωμένο προσωπικό.
- Είναι υποχρεωτική η ύπαρξη ενημερωτικής πινακίδας στην είσοδο της επιχείρησης, στην οποία θα αναγράφονται το ωράριο λειτουργίας και τα τηλέφωνα επικοινωνίας, στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.
- Ο τρόπος αντιμετώπισης των πελατών και η γενική επαγγελματική συμπεριφορά είναι σημαντικοί παράγοντες για την πιστοποίηση μιας τουριστικής επιχείρησης και θα πρέπει να διέπονται από τις αρχές της φιλοξενίας. Κρίνεται απαραίτητη η συνεχής παρουσία των οικοδεσποτών ή του υπεύθυνου για την επίσκεψη, και η διαχείριση της καθημερινής δραστηριότητας με ευγένεια, επαγγελματική συνείδηση και συμπεριφορά.
- Για να εξασφαλιστεί η προσφορά μιας ποιοτικής τουριστικής εμπειρίας, η επιχείρηση οφείλει να αποφύγει την διοργάνωση επισκέψεων με την λογική του μαζικού τουρισμού, διατηρώντας ένα μικρό και διαχειρίσιμο

μέγεθος στις ομάδες των επισκεπτών (ιδανικά μέχρι 15 άτομα ανά συνοδό). Αυτό θα εξασφαλίσει ότι όλοι θα έχουν μια ποιοτική και αυθεντική εμπειρία, καθώς και την δυνατότητα να απολαύσουν την ξενάγηση και να συμμετάσχουν ισομερώς στην οινογνωσία.

- Το προσωπικό θα πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένο σχετικά με τις δραστηριότητες και τα προϊόντα που παράγει η επιχείρηση, αλλά και να διαθέτει βασικές γνώσεις σχετικά με την παραγωγή αμπελοοινικών προϊόντων. Η επιχείρηση οφείλει να φροντίζει για τη διαρκή επιμόρφωσή του προσωπικού, ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν.
- Το προσωπικό της επιχείρησης είναι επαρκώς ενημερωμένο γενικότερα για τον προορισμό, την οινική ιστορία και τα χαρακτηριστικά του αμπελώνα του Γεωπάρκου και μπορεί να δώσει πληροφορίες σχετικά με τα τοπικά προϊόντα και τον τοπικό οινικό πολιτισμό, πέραν των προϊόντων που παράγει το ίδιο το οινοποιείο.
- Σε κάθε δραστηριότητα να συμμετέχει προσωπικό το οποίο να μιλάει άπταιστα ελληνικά, καθώς και ένα άτομο το οποίο να μπορεί να επικοινωνήσει τουλάχιστον με άνεση στα αγγλικά (μπορεί να είναι το ίδιο άτομο).
- Τα ενημερωτικά έντυπα της επιχείρησης να είναι μεταφρασμένα τουλάχιστον σε μια ξένη γλώσσα (αγγλικά ή σε αυτή που αντιστοιχεί στο μεγαλύτερο ποσοστό των ξένων πελατών της επιχείρησης).

## **8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΑΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑΣ**

- Η επιχείρηση φροντίζει για την διατήρηση των οίνων σε ιδανικές συνθήκες θερμοκρασίας, υγρασίας και έκθεσης στο φως και σε κραδασμούς.
- Ο χώρος υποδοχής θα πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένος για την πραγματοποίηση οινογνωσιών. Θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλος αριθμός καθισμάτων (ανάλογα με την δυναμικότητα της επιχείρησης και μόνο εφόσον έχει σχεδιαστεί να υπάρχουν καθίσματα στον χώρο) και τραπεζιού ή πάγκου για την πραγματοποίηση οινογνωσιών.

- Για την διεξαγωγή της οινογνωσίας θα πρέπει να υπάρχει σε επαρκή αριθμό ο κατάλληλος εξοπλισμός:
  - Γυάλινα ποτήρια, τύπου «τουλίπα»
  - Πτυελοδοχεία
  - Συντηρητής κρασιών
  - Νερό για το ξέπλυμα των ποτηριών ενδιάμεσα της δοκιμής διαφορετικών οίνων (εφόσον δεν χρησιμοποιείται λευκό κρασί γι' αυτό τον λόγο).
- Απαγορεύεται η χρήση ευτελών πλαστικών ποτηριών για την οινογνωσία.
- Εφόσον υπάρχει δυνατότητα ξενάγησης στον αμπελώνα της επιχείρησης, η μέγιστη απόσταση από τον χώρο υποδοχής δεν θα πρέπει να είναι μεγαλύτερη των 100 μέτρων.
- Η πρόσβαση στον χώρο στάθμευσης θα πρέπει να είναι εφικτή τουλάχιστον από επιβατηγό αυτοκίνητο. Η μέγιστη απόσταση του χώρου στάθμευσης από τον χώρο υποδοχής δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τα 200 μέτρα.
- Σε άτομα κάτω των 18 ετών θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να προσφέρονται μη αλκοολούχα ποτά, όπως νερό, χυμός φρούτων ή σταφυλιού, αναψυκτικά κα.
- Θα πρέπει να υπάρχει πινακίδα σύστασης για αποφυγή οδήγησης υπό την επήρεια μέθης σε εμφανές σημείο της επιχείρησης (σε ελληνικά και αγγλικά).
- Εφόσον η επιχείρηση προσφέρει και υπηρεσίες γευσιγνωσίας που θα συνοδεύουν τα κρασιά, αυτές θα πρέπει να συμφωνούν με τις «Προδιαγραφές πιστοποίησης για επιχειρήσεις που προσφέρουν τοπική κουζίνα» του Τοπικού Σήματος Ποιότητας του Γεωπάρκου. Βασικές αρχές αποτελούν:
  - Η διατήρηση των κανόνων υγιεινής κατά την διαχείριση, παρασκευή και προσφορά των προϊόντων διατροφής.
  - Η προώθηση και ανάδειξη της ιδιαίτερης τοπικής γαστρονομίας της περιοχής του Γεωπάρκου.
  - Η χρήση τοπικών προϊόντων, όσο αυτό είναι εφικτό.

- Κατά την διοργάνωση δράσεων γευσιγνωσίας και οινογνωσίας θα πρέπει να υπάρχει επαρκής ποσότητα οίνων και προϊόντων για την δοκιμή τους από όλους τους συμμετέχοντες. Η γευσιγνωσία πρέπει να είναι οργανωμένη με τον κατάλληλο εξοπλισμό (πιατέλες σερβιρίσματος, οδοντογλυφίδες, χαρτοπετσέτες, κάδους).

## **B. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ**

*Τα συγκεκριμένα κριτήρια κρίνεται ότι είναι πολύ σημαντικά για την εξασφάλιση της επιθυμητής ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα. Η επιχείρηση θα πρέπει να συμμορφώνεται με τουλάχιστον 2 από τα 5 κριτήρια μεγάλης βαρύτητας:*

- Μέρος των προμηθευτών των πρώτων υλών της επιχείρησης να είναι επίσης πιστοποιημένοι με Σήμα του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας του Γεωπάρκου (όπου αυτό είναι εφικτό).
- Να υπάρχει κατάλληλη και επαρκής σήμανση στο οδικό δίκτυο, πλησίον της επιχείρησης, που θα καθοδηγεί τους επισκέπτες μέχρι την είσοδο της επιχείρησης. Η σήμανση θα πρέπει να είναι σύμφωνη με την αισθητική του τοπικού συμφώνου, όπως αυτή περιγράφεται παραπάνω.
- Να υπάρχει πρόσβαση και η δυνατότητα συμμετοχής στις δραστηριότητες σε ειδικές κατηγορίες πελατών, όπως άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑμΕΑ), οι ηλικιωμένοι και τα παιδιά.
- Να υπάρχει ειδική διαδικασία για την εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών και της διαχείρισης των παραπόνων τους.
- Η επιχείρηση να διαθέτει ιστοσελίδα.

## **B. ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ**

*Στόχος των προαιρετικών κριτηρίων είναι να παροτρύνουν τους επιχειρηματίες στην αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών και δεν αποτελούν προαπαιτούμενο για την πιστοποίηση τους με το Σήμα του Γεωπάρκου.*

- Σε κάθε δραστηριότητα που οργανώνεται το προσωπικό να μπορεί να επικοινωνήσει με άνεση και σε άλλες ξένες γλώσσες πέραν των ελληνικών και αγγλικών.
- Η επιχείρηση να μεριμνά για την ενημέρωση των πελατών της σε θέματα που αφορούν τα τοπικά προϊόντα, την τοπική γαστρονομική παράδοση της περιοχής και την ιστορία του τόπου.
- Να υπάρχει επιπλέον έντυπο υλικό που να συμπεριλαμβάνει τις πληροφορίες ή / και οδηγίες που έλαβαν οι συμμετέχοντες κατά την διάρκεια της οινογνωσίας (πχ ποικιλίες κρασιών, ιστορία αμπελώνα).
- Να γίνεται προβολή βίντεο με θέματα σχετικά με τον αμπελώνα και τα λοιπά προϊόντα του Γεωπάρκου.
- Η επιχείρηση να έχει προβλέψει την δυνατότητα αποστολής σε οποιαδήποτε χώρα με μεταφορική εταιρεία των φιαλών οίνου που μπορεί να αγοράσουν οι επισκέπτες.
- Στον χώρο του οινοποιείου να πωλούνται και άλλα χαρακτηριστικά προϊόντα της περιοχής του Γεωπάρκου, κατά προτίμηση πιστοποιημένα.
- Η επιχείρηση να προωθεί την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, υπηρεσιών, ιδεών ή συστημάτων οργάνωσης για την δημιουργία καινοτόμων δραστηριοτήτων σε τοπικό επίπεδο.
- Η επιχείρηση να έχει διαθέσιμο δωρεάν wi-fi για τους πελάτες της.
- Η επιχείρηση να προσφέρει την δυνατότητα για online κράτηση των υπηρεσιών της και την πώληση των προϊόντων της.
- Να υπάρχει η δυνατότητα πληρωμής με πιστωτική κάρτα.
- Η επιχείρηση να έχει πιστοποιηθεί με βάση τα διεθνή πρότυπα ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 και ISO 14000:2004.
- Η επιχείρηση να κάνει τακτικές ανασκοπήσεις στον τρόπο λειτουργίας της και να βελτιώνει συνεχώς τα παραγόμενα προϊόντα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του.
- Η επιχείρηση να συμμετέχει σε εθελοντικές κινήσεις, δίκτυα συνεργασίας, κινήσεις πολιτών και θεματικά δίκτυα.
- Η επιχείρηση υποστηρίζει τοπικούς φορείς, συλλόγους, συνεταιρισμούς ή κοινωνικές επιχειρήσεις στο έργο τους.



- Να γίνεται χρήση τοπικών προϊόντων ΠΟΠ και ΠΓΕ.
- Να γίνεται χρήση βιολογικών προϊόντων.
- Να εφαρμόζεται πρόγραμμα ανακύκλωσης για τις δράσεις που υλοποιούνται.
- Να γίνεται χρήση οικολογικών καθαριστικών όπου είναι απαραίτητος ο καθαρισμός.