



**PUGLIA
MUSLIM
FRIENDLY**



ALLEGATO 1

DESTINAZIONE PUGLIA

LINEE GUIDA sull'offerta turistica Muslim friendly, nell'ambito dell'Avviso pubblico per la presentazione di proposte progettuali finalizzate alla definizione del Piano di promozione dell'offerta turistica PUGLIA MUSLIM FRIENDLY

Il Turismo Muslim friendly

Il turismo Muslim friendly è uno specifico settore turistico che intercetta le necessità (ed i gusti) di ispirazione confessionale di una certa utenza, qual è quella musulmana, erogando una serie di servizi dedicati, che si rendono necessari nel momento in cui il musulmano si reca in territori non islamici, come le località turistiche occidentali.

Il mercato del turismo Muslim friendly, quindi, è collegato ai bisogni religiosi dei musulmani e si connette ad una serie di servizi ed attenzioni che, a cascata, vengono rivolte alla clientela nell'intera filiera, dalle strutture extra lusso ai singoli membri dello staff, dal *driver* per un *transfer* aeroportuale al *general manager* di un ristorante, per consentire una fruizione della ospitalità in modo gradevole e confortevole, soprattutto senza imbarazzi dovuti a differenze culturali.

Quello dell'*incoming* turistico musulmano non è un settore di nicchia, né in termini qualitativi né quantitativi, poiché la clientela musulmana è diffusa e facoltosa, provenendo da oltre 60 Stati, alcuni dei quali tra i più ricchi al mondo (Brunei, Arabia Saudita, Qatar, Malaysia), oltre che da Stati europei o occidentali. Costituisce dunque una consistente fetta di mercato che lambisce il nostro territorio ma che non ha ancora attecchito, venendo preferite altre mete ritenute più attrattive in termini di *compliance* religiosa. L'Italia non sta puntando con forza su questo enorme potenziale, poiché il comparto turistico non si è ancora pienamente dotato di un approccio deciso in tal senso, di strutture adeguate e certificate, né della formazione e preparazione necessaria per fornire questo tipo di ospitalità. Conseguenza è che nei circuiti di settore e nelle fiere internazionali fino a questo momento non si è fatta promozione dell'Italia come meta appetibile per i viaggiatori musulmani, benchè rappresenti per loro una meta di viaggio desiderata.

E sono proprio questi i mercati sui quali risulta importante investire per raggiungere efficacemente il target dei *Muslim travellers*, vale a dire partecipare alle più importanti fiere di settore tenute nei Paesi a maggioranza musulmana ed ai principali forum internazionali soprattutto in Turchia, Marocco, Paesi del Golfo e Sud Est asiatico.

Per invertire questa tendenza, inoltre, bisogna **puntare sulla filiera, organizzando le strutture ricettive, le attività di ristorazione ed i servizi connessi attraverso una corretta formazione degli attori coinvolti, soprattutto del personale che interagisce con il turista musulmano** (*receptionist, maitres, staff, ecc.*), sul loro abbigliamento, sulle norme comportamentali da adottare e sulle modalità per comprendere ed assecondare le necessità e le esigenze dei clienti in maniera conforme (vale a dire nel rispetto degli standard di religiosità propri dell'islam) e per fare ciò bisogna prima di tutto conoscerli e comprenderli.





**PUGLIA
MUSLIM
FRIENDLY**



La Regione Puglia, attraverso l'intervento pilota "Puglia Muslim Friendly", ha avviato una serie di azioni tese a informare/formare gli operatori del territorio regionale in tal senso. A tal proposito, si raccomanda ai soggetti interessati a presentare progetti nell'ambito dell'Avviso pubblico del Teatro Pubblico Pugliese (prot. n. 1983/Progetti del 21/08/2020) di **visionare tutti i materiali presenti nell'area dedicata all'intervento Puglia Muslim Friendly, all'interno della sezione IN-FORMATI del DMS Regione Puglia (www.dms.puglia.it)**.

Halal (lecito) e haram (illecito)

L'islam ha codificato:

(A) atti di culto, si pensi alla preghiera da compiere 5 volte al giorno

(B) regole sociali, ad esempio una modestia comportamentale ed una limitata interazione tra generi nello spazio pubblico

(C) prescrizioni alimentari, come il divieto di alcolici o di carne di maiale.

Questo insieme di atti, regole e prescrizioni ben precise, idonee a guidare il credente sulla strada del lecito e del sano, devono essere rispettate ovunque si trovi, quindi anche in vacanza ed in contesti non islamici.

La religione islamica attribuisce importanza fondamentale ad una divisione netta tra ciò che è *halal* (lecito) rispetto a ciò che è *haram* (illecito), che pervade ogni aspetto della vita del credente, quindi non soltanto il comparto alimentare come taluno crede. Appare utile approfondire questo aspetto.

A) Il musulmano dovunque sia e salvo eccezioni particolari deve adempiere in modo tempestivo agli atti di culto comandati e, quindi, la preghiera quotidiana generalmente non deve essere posticipata, ed il digiuno diurno nel mese di *ramadhan* non può essere ignorato.

Una struttura ricettiva o ristorativa che favorisce tali necessità spirituali verrà certamente scelta e facilmente consigliata.

B) Le relazioni sociali e i rapporti di genere sono improntati ad una modestia diffusa, sia nei tratti che nell'abbigliamento e l'interazione tra generi diversi e non legati da rapporti familiari deve essere limitata allo stretto necessario, senza rivolgere sguardi particolari o insistenti, senza contatto fisico e conservando costantemente un atteggiamento gentile ma distaccato e rispettoso.

Una struttura ricettiva o ristorativa che non presti attenzione a questa esigenza di modestia e di *privacy* non verrà scelta e verrà fortemente sconsigliata.

C) Per quanto riguarda le prescrizioni alimentari, l'intero settore della produzione e somministrazione di cibi e bevande ed in particolare quello della ristorazione, se vuole attrarre il turismo musulmano deve riferirsi a sostanze lecite, *halal*. Accedere a sostanze lecite non significa solo evitare quelle proibite ma vuol dire, per chiarimento, che anche gli animali consentiti vanno sempre macellati in maniera rituale per poter essere effettivamente consumati. I prodotti dell'industria alimentare *halal* sono cibo e bevande creati, lavorati, processati, confezionati e somministrati attraverso protocolli standardizzati finalizzati a garantire l'osservanza dei dettami religiosi, evitando contaminazioni sul prodotto, lungo tutto il percorso che porta al consumatore finale.

Attualmente, prodotti certificati halal non sono di difficile reperibilità in Italia e anche in Puglia ci sono canali attraverso cui è possibile approvvigionarsi di prodotti di questo tipo.





**PUGLIA
MUSLIM
FRIENDLY**



Soprattutto in relazione a quest'ultimo aspetto, va rimarcato che un punto di forza del mercato italiano e senza dubbio anche del territorio pugliese è costituito dalla filiera agro-alimentare, con una offerta di prodotti di eccellenza, talvolta unici e irripetibili, riconosciuti e ricercati nel mondo e che intercettano il gusto anche della clientela musulmana. Del resto, non tutti sanno che molti prodotti del *made in Italy* risultano prodotti secondo gli standard *halal* ed a tal fine vengono certificati ed è, questo, un ulteriore elemento su cui fare leva per intercettare il turismo musulmano.

Per quanto riguarda i soggetti che si occupano di valorizzazione e promozione della cultura enologica del territorio pugliese va fatto un discorso a parte, poiché come è noto l'alcol è *haram*. Tuttavia già da tempo molti produttori hanno sviluppato delle linee di prodotti analcolici e si raccomanda quindi di puntare esclusivamente su questo tipo di articoli per intercettare l'utenza musulmana, pubblicizzando opportunamente l'assenza di sostanze proibite sempre attraverso una certificazione o altro sistema di tracciamento (es. *blockchain* o *QR code*).

Offerta turistica Muslim friendly

Quanto esposto sopra è la opportuna premessa che i soggetti operanti nel settore turismo devono considerare nel valutare se la loro offerta è adatta/adattabile al target turista musulmano.

La strutturazione di un'offerta turistica Muslim friendly deve tenere conto dell'importanza di una rete di operatori che osservino gli standard di conformità islamica richiesti ed è alquanto evidente che per la strutturazione di un pacchetto complessivo bisogna disporre di strutture ricettive, ristorative, di aziende agroalimentari con cibi *halal*, di servizi dedicati e di operatori di settore con *skills* che consentono di conformarsi alla *etiquette* musulmana e di relazionarsi in maniera adeguata con i viaggiatori di fede islamica. Il primo passo per la previsione di un prodotto turistico appetibile per i musulmani è l'adeguatezza di una struttura ricettiva e di una attività ristorativa, che assieme costituiscono il requisito minimo necessario per un soggiorno Muslim friendly.

È utile analizzare più nel dettaglio i requisiti di questi due settori.

La struttura ricettiva, sia essa hotel, villaggio turistico, casa vacanze, affittacamere, b&b, dimore d'epoca o storiche, agriturismo, masserie, trulli, rifugi montani o altro ancora devono adeguarsi a dei requisiti minimi, non difficili da mettere in pratica.

Gli standard interni essenziali nelle camere sono:

- l'indicazione della direzione di Mecca (*qibla*) in modo discreto, basta una freccia o un simboletto direzionale;
- non orientare i piedi del letto in tale direzione;
- possibilmente non orientare il wc in tale direzione;
- assenza di alcolici o di snack *haram* nel frigobar;
- assenza di raffigurazioni, immagini religiose o statuette;
- eventuali canali TV per adulti bloccati;
- non far trovare una copia del Corano nella stanza, poiché trattandosi di un luogo a maggioranza non musulmana potrebbe esserci il rischio che qualcuno, non musulmano (gestore, *housekeeper*, staff ecc.) per collocarlo in camera lo abbia maneggiato e la cosa potrebbe risultare sgradita al cliente credente.





PUGLIA MUSLIM FRIENDLY



Questi sono i requisiti minimi perché un ambiente sia Muslim friendly. Nel caso in cui una struttura ricettiva dotata di diverse camere avvii un percorso volto a ottenere una certificazione di settore, può essere richiesto l'adeguamento solo di una parte delle camere.

Per le strutture che offrono il *breakfast* basta organizzare un *side buffet* segnalato *halal* dove non vengono serviti alimenti e bevande proibite: soprattutto insaccati o carne di suino, ovvero alimenti preparati con strutto, colla di pesce, gelatine.

Per quanto riguarda il segmento ristorazione, va ben chiarito che non occorre cibo "etnico", non solo perché le realtà di provenienza dei turisti musulmani sono le più disparate e sarebbe impossibile prevedere di somministrare assieme specialità malesi, sudanesi, marocchine o pakistane, ma soprattutto perché il turista viene in Italia per una *experience* con il cibo italiano, assai rinomato nel mondo intero. Dunque, bisogna proporre una cucina italiana, sebbene adeguata ai canoni islamici. Esistono molte aziende che producono *halal* ed anche le specialità gastronomiche italiane che apparentemente risultano meno in linea con gli standard islamici possono essere fornite Muslim friendly, esistendo ad esempio insaccati non di suino, babà senza rum e finanche vini o birra non alcolici. Va dunque offerto un menù dedicato ai clienti musulmani, al pari di quanto accade per i sempre più diffusi menù per le intolleranze alimentari o per la cucina vegetariana. In entrambi i casi, così come sempre quando c'è interazione con la clientela musulmana, gli addetti al ricevimento e il personale di sala devono essere informati e possibilmente formati sulla *etiquette* islamica e sul corretto modo di interfacciarsi con questa utenza, soprattutto quando si interagisce con persone dell'altro sesso, come già accennato. Si eviteranno così contatti fisici o visivi tra generi diversi. Inoltre, si consiglia di osservare sempre un atteggiamento cordiale ma sobrio, mai invasivo della privacy altrui e si deve ricordare di utilizzare sempre e solo la mano destra per porgere oggetti (posate, piatti, bicchieri ecc.) così come se viene porta una mano da stringere bisogna utilizzare sempre e solo la mano destra.

Tra i *plus* che possono essere forniti e che certamente verranno apprezzati dalla clientela musulmana ci sono:

- connettività con reti wifi ed altro;
- l'indicazione degli orari della preghiera del luogo di soggiorno, ricordando che tali orari hanno solitamente una durata mensile e variano in funzione soprattutto della longitudine;
- l'indicazione di eventuali sale da preghiera o di moschee più vicine;
- l'indicazione di eventuali negozi con prodotti *halal*;
- eventuali collegamenti con le locali comunità islamiche;
- fornitura di tappetini da preghiera;
- il rispetto della *privacy*, sia nelle camere che negli ambienti comuni;
- eventuale servizio di *baby sitter* con personale informato e formato (vestito quindi in modo consono e con comportamenti adeguati);
- per strutture che hanno la piscina o centri di *wellness*, spa o anche *fitness*, è consigliabile avere ed indicare orari di accesso differenziati per genere, anche limitatamente a specifiche fasce orarie;
- per i centri estetici è opportuno dotarsi di opzioni di prodotti *halal*, non solo per i trattamenti ma anche per il *make up*;
- nella linea cortesia sarà oltremodo gradita una boccetta di profumo personale così come eventuali profumi per ambienti, purché privi di alcol;
- la eventuale presenza di una sala dedicata alla preghiera.





**PUGLIA
MUSLIM
FRIENDLY**



Generalmente si consiglia di mostrare sempre un atteggiamento inclusivo, aperto, accogliente e cordiale, per non far sentire i clienti a disagio per la loro appartenenza confessionale o per i loro tratti culturali (da evitare sguardi insistenti o stupiti per eventuali abbigliamenti inconsueti), evitando ogni forma di discriminazione o di islamofobia, sia nei discorsi sia nei modi comportamentali., rimarcando all'occorrenza le condizioni di sicurezza interna e di stabilità italiane.

L'attrattività della Puglia per il *Muslim traveller*

La valorizzazione della Puglia come destinazione turistica passa attraverso attività di *dissemination* sui prodotti pugliesi e sulla storia del territorio, che per vicinanza geografica, climatica, culturale e per ragioni storiche ha forti legami con le nazioni musulmane. Basti ricordare gli Emirati di Bari e Taranto tra l'847 e l'871 d.C. Risulta quindi utile sottolineare la vicinanza culturale e geografica comune, soprattutto con gli stati rivieraschi del Mediterraneo, facendo anche leva sul retaggio culturale rimasto.

Risulta poi importante conoscere quali sono le tipologie dei turisti che possono essere attratti dall'Italia e focalizzare cosa possono aspettarsi da una visita nelle nostre località.

La tipologia del turista musulmano è variegata e generalmente comprende:

- business;
- extra lusso;
- gruppi familiari;
- turista locale di seconda e terza generazione;
- turismo femminile;
- wedding;
- millennials e generazione Z.

Gli studi di settore indicano, **tra i principali Paesi a maggioranza musulmana in termini di provenienza turistica: Arabia Saudita, Emirati Arabi, Giordania, Indonesia, Iran, Malaysia, Oman, Qatar, Turchia.** A questi vanno ad aggiungersi i **turisti musulmani provenienti da Paesi a maggioranza non musulmana quali Stati Uniti, Regno Unito, Francia, Germania, Singapore, Paesi Bassi.**

Inoltre, i principali Paesi a maggioranza musulmana **per spesa turistica** censiti dagli studi di settore sono nell'ordine **Arabia Saudita, Emirati Arabi, Indonesia, Iran e Turchia** ai quali si sommano, sempre in riferimento al parametro della spesa sostenuta nel comparto turismo, alcuni Paesi a maggioranza non musulmana quali **Germania, Regno Unito e Francia.**

Il turista musulmano che viaggia in Italia si aspetta di:

- conoscere e venire a contatto con culture differenti dalla propria;
- soggiornare in luoghi sicuri;





**PUGLIA
MUSLIM
FRIENDLY**



- visitare mete di grande valore storico-culturale;
- visitare location rinomate per le bellezze naturali;
- vivere *experience* in uno stile di vita ed una routine diversi;
- svolgere attività ricreative che non siano contrarie ai principi islamici;
- fare shopping di prodotti tipicamente europei e italiani;
- trovare opzioni di alimentazione *halal*;
- poter contare su un servizio inappuntabile data la naturale vocazione italiana alla ospitalità.

Promozione dell'offerta turistica Muslim friendly

Ricordando che quello musulmano è un contesto ispirato alla modestia comportamentale, al rispetto della privacy ed alla sobrietà e pudicizia in ambito sociale, ogni forma di pubblicità deve essere calibrata sugli standard islamici e non su quelli imperanti nel panorama occidentale. Dunque, sono da evitare forme di promozione che puntano molto sull'aspetto esteriore, sulle forme di corpi più o meno svestiti, su atteggiamenti equivoci o promiscui, poiché questi sono elementi respingenti e non attraenti per la clientela musulmana, mentre bisogna puntare sulle bellezze naturali, sugli attrattori culturali, sul concetto di svago e sulle attività relazionali, ma ad un livello familiare o anche in un ambiente più giovanile, ma che non deve puntare alla esteriorità ed alla superficialità.

Nell'organizzare un progetto di promozione dell'offerta turistica pugliese adatta al target specifico dei turisti musulmani, è inoltre consigliabile agli attori che vogliano dedicare una larga parte dei loro sforzi commerciali a questo tipo di mercato di adottare pratiche finanziarie e principi di *business* che vadano in accordo con le basi della finanza islamica, ossia essenzialmente promozione e marketing che rispetta l'etica sociale e ambientale, avvalendosi di finanziamenti non maggiorati da interessi (considerati *haram*) ed effettuare donazioni benefiche periodiche. Sarà poi particolarmente apprezzato un atteggiamento protettivo nei confronti del cliente, attraverso una azione commerciale improntata a trasparenza ed onestà, senza approfittare facendo fluttuare troppo i prezzi.

Infine, è appena il caso di sottolineare come il marketing per le strutture e servizi turistici Muslim friendly passi in larga misura dalla promozione attraverso il web e i social di area. Esistono diversi siti dedicati, nei quali gli utenti musulmani non solo si possono documentare sull'offerta turistica, sulle strutture e sulle *experiences* Muslim friendly, ma possono anche scambiarsi impressioni ed informazioni, utili anche per la filiera turistica italiana. Dunque, per avere un *appeal* maggiormente incisivo sulla utenza musulmana, sempre più connessa alla rete, inoltre, può risultare estremamente utile organizzare delle presentazioni video o dei cataloghi da diffondere su tali specifici canali, avendo sempre cura di realizzare materiali che non turbino l'etica e la sensibilità musulmana.





**PUGLIA
MUSLIM
FRIENDLY**



Appendice di sintesi

Gli aspetti più importanti del turismo Muslim friendly sono i seguenti:

- **Standard spazi interni delle strutture muslim friendly** (direzione di Mecca, orientamento del letto, orientamento del wc, frigobar halal, assenza di raffigurazioni, immagini religiose o statuette, programmi TV per adulti bloccati, niente copia del Corano in camera);
- **Alimentazione halal;**
- **Connettività;**
- **Privacy per evitare situazioni promiscue;**
- **Interazione rispettosa e accoglienza non invadente per evitare situazioni imbarazzanti;**
- **Eventuale facilitazione di accesso ai luoghi di preghiera o un luogo dove pregare;**
- **Experiences in modo conforme;**
- **Formazione del personale;**
- **Investimento nella promozione e nel digital marketing.**

