



**SEIS CAMINOS  
DE SANTIAGO**

# Manuale per ostelli

Come prendere in mano la scheda del tuo ostello, segnare i letti liberi ogni pomeriggio, aggiungere o togliere servizi e parlare con i pellegrini nella loro lingua. Passo dopo passo e con i nomi dei pulsanti così come li vedrai.

# In questo manuale

1. Che cos'è e quanto costa
2. La tua scheda è già nella guida
3. Creare l'account
4. Prendere in mano la scheda: il codice per telefono
5. La prima schermata: cosa manca alla tua scheda
6. I letti di stanotte, con un tocco
7. I dati della tua casa: nome, tipo, indirizzo e telefono
8. Mesi di apertura, posti, prezzo e orari
9. Aggiungere o togliere servizi
10. Le foto della casa
11. Quello che vuoi raccontare: descrizione, benvenuto e lingue Con la membership
12. I tuoi prezzi, riga per riga Con la membership
13. Quello che cambi si annuncia da solo
14. Richieste di posto letto Con la membership
15. Chat, chiamata e videochiamata con traduttore Con la membership
16. Avvisi sul telefono
17. La posta in arrivo Con la membership
18. Le recensioni e come rispondere Con la membership
19. Correzioni alle tue schede Con la membership
20. Quanta gente guarda la tua scheda Con la membership
21. Il QR, gli adesivi e il cartello Con la membership
22. Apparire nella tappa precedente Con la membership
23. L'iscrizione, le fatture e il codice di invito
24. Se il tuo ostello o la tua attività non è nella guida
25. Se qualcosa non funziona

Cosa è gratis e cosa richiede l'iscrizione può cambiare: quello che vedi segnato nel tuo pannello è ciò che vale oggi.

## 1 Che cos'è e quanto costa

Seis Caminos de Santiago è la guida che il pellegrino consulta per preparare la tappa: ogni ostello, bar e fontana al suo chilometro esatto, in tutte le lingue della guida. La tua casa può essere già presente con i dati pubblici che abbiamo raccolto. Il pannello è dove la tieni aggiornata.

- 1 Essere nella guida è gratis. Prendere in mano la tua scheda e correggerne i dati di base, anche: basta un account, senza carta.
- 2 Con l'account gratuito gestisci il nome, il tipo, l'indirizzo, il telefono, i mesi di apertura, i servizi e, se offri alloggio, i letti liberi di ogni giorno.
- 3 L'iscrizione aggiunge ciò che fa vendere la scheda: descrizione, foto, prezzi, orari, WhatsApp e social, la chat e la videochiamata tradotte con i pellegrini, le richieste di posto letto, le risposte alle recensioni, le visite alla tua scheda e gli adesivi per la porta.
- 4 Nel pannello, ciò che richiede l'iscrizione è segnato «Con la membership». Si vede sempre, anche se non ce l'hai, così sai cosa c'è.

## 2 La tua scheda è già nella guida

Quasi tutte le case del Cammino sono già nella guida: gli ostelli comunali, della Xunta, parrocchiali e delle associazioni, quasi sempre con posti, prezzo, telefono, mesi e servizi già compilati, e molti bar, negozi e servizi con indirizzo e telefono. Non devi scrivere niente da zero: solo prendere in mano la scheda e controllare che quello che dice sia vero.

- 1 Cerca la tua casa nella guida e apri la sua scheda. Oppure apri direttamente il link che ti abbiamo mandato, quello della pagina «La tua casa nella guida».
- 2 In quella pagina vedi quello che vedono i pellegrini: in quali tappe compare, indirizzo, telefono, sito, posti e stagione, e la scheda in ogni lingua.
- 3 Se è la tua casa, tocca «Questa casa è mia». Prenderla è gratis e non serve la carta.

**Consiglio.** Se la scheda ha già un proprietario, la pagina dice «Questa scheda ha già un proprietario». Se pensi che sia un errore, tocca «Scrivici».

### 3 Creare l'account

Un account per persona, con un'email e una password. Lo stesso account serve per la tua casa e, se vuoi, per usare la guida da pellegrino.

- 1 Tocca «Accedi» in alto a destra e poi «Crea un account». Oppure vai direttamente alla schermata «Crea un account».
- 2 Scrivi la tua email e una password di almeno 10 caratteri, con lettere e numeri.
- 3 Ti arriva un'email: tocca «Conferma ed entra». Il link vale 48 ore. Se non la vedi, guarda nella cartella della posta indesiderata o tocca «Rimandamelo».
- 4 Entri direttamente nel tuo pannello. Il tuo nome si cambia in «Profilo».

**Consiglio.** Se hai cominciato toccando «Questa casa è mia», confermando l'email torni a quella pagina: tocca di nuovo il pulsante e la rivendicazione resta aperta.

### 4 Prendere in mano la scheda: il codice per telefono

Perché nessuno si prenda una casa che non è sua, la scheda si conferma con un codice di sei cifre che ti leggiamo per telefono, al numero che già compare nella scheda.

- 1 Con l'account aperto, tocca «Questa casa è mia» nella pagina della tua casa. Puoi anche andare su «La mia attività», «Cerca il mio ostello o la mia attività», scrivere il nome e toccare «È mio».
- 2 Si apre la schermata «Rivendicazioni di scheda» con l'avviso «Rivendicazione aperta. Ora bisogna verificare il codice».
- 3 Ti chiamiamo al telefono della scheda e ti leggiamo il codice. Scrivilo nel campo «Il codice» e tocca «Verifica».
- 4 Se è corretto vedrai «Scheda verificata. Ora è tua». Da quel momento la scheda compare in «La mia attività» e puoi modificarla.

**Consiglio.** Il codice vale 14 giorni e ammette 5 tentativi. Se la scheda non ha telefono, o il telefono non è più il tuo, scrivici dalla pagina dei contatti e lo verifichiamo in un altro modo.

## 5 La prima schermata: cosa manca alla tua scheda

Entrando vedi «Ciao» e il tuo nome, e sotto quello che hai in sospeso. È la schermata a cui tornerai ogni giorno.

- 1 Se offri alloggio, in alto c'è «Letti stanotte»: la cosa più importante di ogni pomeriggio.
- 2 Se hai richieste di posto letto, conversazioni o messaggi senza risposta, compaiono qui con quanti ne restano in sospeso.
- 3 «Cosa manca alla tua scheda» elenca ciò che chiede un pellegrino e a cui la tua scheda non risponde ancora: posti, prezzo, orario di arrivo, mesi, telefono, servizi, foto o descrizione. Ogni riga ha un pulsante «Compila» che ti porta al punto esatto.
- 4 Quando non manca niente, vedrai «La tua scheda ha tutto quello che chiede un pellegrino».

**Consiglio.** Il menu a sinistra (o in alto, sul telefono) ha tutto ciò che riguarda la tua attività in «La tua attività», e la tua iscrizione, le fatture e il profilo in «Il tuo account». Il colore di ogni voce dice cosa serve per usarla.

## 6 I letti di stanotte, con un tocco

È ciò che il pellegrino apprezza di più a metà pomeriggio: sapere se nel tuo ostello c'è ancora posto prima di camminare gli ultimi chilometri. Si fa in due secondi dal telefono.

- 1 Nella prima schermata, o in «La mia attività», cerca il riquadro «Letti stanotte a» seguita dal nome della tua casa.
- 2 Se vuoi, scrivi quanti ne restano in «Letti liberi ora».
- 3 Tocca uno dei tre pulsanti: «C'è posto», «Ne restano pochi» o «Completo». Vedrai «Grazie. Segnato per oggi».
- 4 Lo vedono i pellegrini nella tua scheda e nell'elenco della tappa. Vale fino a mezzanotte: domani si riparte da zero.

**Consiglio.** Quando passi a «C'è posto», ai pellegrini che seguono la tua tappa arriva un avviso sul telefono. E se metti «Completo», la tua scheda mostra loro dove c'è ancora posto lì vicino. Con l'iscrizione, la tua segnalazione compare come «secondo l'ostello».

## 7 I dati della tua casa: nome, tipo, indirizzo e telefono

Si cambiano nella scheda. Per aprirla: «La mia attività» e tocca il nome della tua casa. Tutto ciò che è in questa sezione va con l'account gratuito.

- 1 In «I dati del tuo ostello o della tua attività» ci sono il nome, il tipo di attività, la località, l'indirizzo e il telefono.
- 2 Cambia quello che serve.
- 3 Scendi fino in fondo e tocca «Salva le modifiche» nella barra in basso. Vedrai «Scheda aggiornata. Le modifiche sono già nella guida».

**Consiglio.** Il telefono è quello che si chiama con un tocco dalla scheda e quello che usiamo per verificare che la casa è tua: che sia uno a cui qualcuno risponde.

## 8 Mesi di apertura, posti, prezzo e orari

È la sezione «Per il pellegrino che arriva»: la prima cosa che chiede chi cerca dove dormire.

- 1 «Mesi in cui apri» (gratis): segna i mesi in cui sei aperto. Se apri tutto l'anno, segnali tutti. Se non ne segni nessuno, la scheda dice che il dato manca, non che sei chiuso.
- 2 «Posti letto» e «Prezzo da» (con l'iscrizione): quanti letti hai e quanto costa il più economico.
- 3 «Menù del pellegrino» (con l'iscrizione): il prezzo del menù, se lo offri.
- 4 «Orari con parole tue» (con l'iscrizione): per esempio «Apriamo alle 12:00; chiudiamo la porta alle 22:00».
- 5 Tocca «Salva le modifiche».

**Consiglio.** Negli ostelli comunali questi dati di solito sono già compilati da fonti pubbliche. Controllali: un numero di posti o un prezzo non aggiornato è la lamentela più frequente dei pellegrini.

## 9

## Aggiungere o togliere servizi

I servizi sono le caselle della sezione «Servizi» e di «Cos'altro ha la casa». Vanno con l'account gratuito.

- 1 Apri la scheda da «La mia attività» e scendi fino a «Servizi»: wifi, lavatrice, asciugatrice, cucina, colazione, animali ammessi, accessibile, timbra la credenziale, accetta prenotazioni, deposito bici e camera privata.
- 2 Per aggiungere un servizio, spunta la sua casella. Per toglierlo, togli la spunta.
- 3 Sotto, in «Cos'altro ha la casa», ci sono i dettagli che fanno decidere molti: coperta o sacco a pelo, lenzuola incluse, stendino al sole, armadietti, presa accanto al letto, riscaldamento, frigorifero, cena comunitaria, lasciare lo zaino dopo il check-out e altro.
- 4 Tocca «Salva le modifiche». La modifica compare nella guida subito e in tutte le lingue.

**Consiglio.** Segna solo quello che c'è davvero oggi. Se la lavatrice questa settimana è rotta, togtila e rimettila quando funziona: un pellegrino che arriva contando su di essa e non la trova scrive una recensione.

## 10

## Le foto della casa

Le foto si caricano dal computer, dalla galleria del telefono o scattandole al momento con la fotocamera. Le rimpiccioliamo perché la scheda si apra in fretta anche con i dati mobili.

- 1 In «Immagine di testata», tocca «Scegli foto». Sul telefono puoi scattarla al momento o sceglierla dalla galleria; sul computer, cercarla nelle tue cartelle. La vedi subito al suo posto.
- 2 Per cambiarla, tocca di nuovo «Scegli foto»; per toglierla, «Togli». Se la foto è già sul tuo sito, va bene anche «Oppure incolla l'indirizzo di una foto già online».
- 3 Con l'iscrizione, in «Foto della casa» hai cinque spazi in più, ognuno con il suo «Scegli foto».
- 4 Tocca «Salva le modifiche».

**Consiglio.** La prima foto è quella che decide: la facciata o la camera con la luce del giorno, non il logo.

## 11 Quello che vuoi raccontare: descrizione, benvenuto e lingue

Con la membership

È la sezione «Cosa vuoi raccontare», con l'iscrizione. Basta scrivere in spagnolo: lo traduciamo nelle altre lingue della guida.

- 1 «Descrizione del tuo ostello o della tua attività»: cosa ha la tua casa che le altre non hanno.
- 2 «Messaggio di benvenuto»: una frase breve per chi arriva, per esempio «Apriamo alle sei per chi parte presto».
- 3 «WhatsApp» con il prefisso del paese (+34...), il tuo «Sito» e i tuoi «Social».
- 4 «Lingue che parlate»: segna quelle che parlate. Oltre alla chat tradotta, il pellegrino vede in quali lingue può parlarvi direttamente.
- 5 «Timbra qui e...»: cosa dai a chi timbra alla tua porta, per esempio «Menù del pellegrino a 10 €».
- 6 Tocca «Salva le modifiche».

## 12 I tuoi prezzi, riga per riga

Con la membership

Con l'iscrizione hai un listino completo, come un menù, nella sezione «Prezzi» della tua scheda.

- 1 In «La mia attività», sotto la tua casa, tocca «Modificare i prezzi».
- 2 Ci sono già le voci abituali del tuo tipo di attività: letto a castello, camera doppia, lenzuola, colazione, cena, lavatrice, trasporto zaino... oppure menù del pellegrino, caffè, panino, porzione...
- 3 Compila solo quello che fai pagare. Quello che lasci vuoto non si pubblica. Puoi aggiungere una nota a ogni riga.
- 4 Per qualcosa che non c'è, tocca «Aggiungere una riga» e scrivi la voce.
- 5 Tocca «Salvare i prezzi».

## 13 Quello che cambi si annuncia da solo

Quando aggiungi un servizio, cambi i tuoi prezzi, pubblichi l'offerta di oggi o riapri dopo la stagione, la guida lo racconta da sola per una settimana con l'etichetta «Novità». Non devi fare altro che salvare. Va con l'account gratuito.

- 1 Il pellegrino lo vede nella tua scheda, sotto il nome.
- 2 Nell'elenco della tua tappa, accanto alla tua casa.
- 3 Nella schermata «Oggi» di chi quel giorno percorre la tua tappa o quella precedente.
- 4 In «Il Cammino oggi», nella chat della guida e sulla mappa, con un punto giallo sopra la tua casa.

**Consiglio.** Togliere un servizio non si annuncia: quello è correggere la scheda. E nemmeno salvare senza cambiare niente: esce solo ciò che è davvero nuovo.

## 14 Richieste di posto letto

Con la membership

Il pellegrino chiede posto dalla tua scheda — quanti sono, per quale notte e a che ora arrivano — e a te suona il telefono. Rispondi sì o no con un tocco. Non è una prenotazione e non si paga niente: è una domanda e una risposta. Con l'iscrizione.

- 1 Nella tua scheda, in «Per il pellegrino che arriva», spunta «Ricevere richieste di posto letto dalla mia scheda» e salva.
- 2 Le richieste arrivano in «Richieste di posto letto», nel menu «La tua attività».
- 3 Per ognuna vedi quanti sono, la notte, a che ora arrivano e la loro nota.
- 4 Se vuoi, scrivi «Una riga di risposta» — «Ti tengo quello di sotto; solo fino alle nove» — e tocca «Sì, c'è posto» o «Non c'è posto».

**Consiglio.** Attiva gli avvisi sul telefono (più sotto) per saperlo subito. Una richiesta senza risposta in tempo resta come «Nessuna risposta».

## 15 Chat, chiamata e videochiamata con traduttore

Con la membership

Il pellegrino tocca «Parla con l'attività» nella tua scheda e ti scrive, ti parla o ti chiama nella sua lingua. A te arriva nella tua, scritto e a voce alta; tu rispondi nella tua e a lui arriva nella sua. Con l'iscrizione.

- 1 Le conversazioni sono in «Conversazioni», nel menu «La tua attività», e nel pulsante rotondo della chat in basso a destra in tutte le schermate.
- 2 Aprine una e scrivi nel riquadro, oppure tocca «Parla» e dillo a voce alta. Tocca «Invia».
- 3 Ogni messaggio arriva tradotto. Se vuoi vedere cosa ha scritto il pellegrino così com'è, apri «Originale». Con «Ascolta» lo senti a voce alta.
- 4 Per parlare a voce, tocca «Chiama»; per vedervi, «Videochiamata». L'altro deve avere la conversazione aperta; se no, scrivigli e lo avvisiamo sul telefono.
- 5 Durante la chiamata, quello che dice ciascuno compare tradotto sullo schermo dell'altro. «Riaggancia» chiude la chiamata.

**Consiglio.** Funziona nel browser del telefono, senza installare niente. La prima volta il telefono ti chiederà il permesso per il microfono e la fotocamera: tocca «Consenti».

## 16 Avvisi sul telefono

Perché ti suoni il telefono quando ti chiedono un letto o ti scrive un pellegrino.

- 1 Dal telefono su cui vuoi riceverli, entra nel tuo pannello.
- 2 Apri «Avvisi di letti liberi», nel gruppo «Come pellegrino» del menu.
- 3 In «Avvisarmi sul telefono», tocca «Avvisarmi su questo telefono» e accetta il permesso del browser.

**Consiglio.** Vale solo per quel telefono e quel browser. Se cambi telefono, rifallo dal nuovo. Su iPhone, prima installa la guida nella schermata Home («Condividi» → «Aggiungi alla schermata Home»).

## 17 La posta in arrivo

Con la membership

I messaggi che ti lasciano con «Scrivere a questo posto» dalla tua scheda. Se la scheda ha un'email, ti arrivano anche per email. Con l'iscrizione.

- 1 Apri «Posta in arrivo» nel menu «La tua attività». I nuovi sono segnati «Nuovo».
- 2 Tocca «Rispondi a» per rispondere dalla tua email.
- 3 Segnalo come «Letto» o «Risposto» per tenere il conto.

## 18 Le recensioni e come rispondere

Con la membership

I pellegrini con un account valutano la tua casa da una a cinque stelle. Le recensioni vengono controllate prima di essere pubblicate. Rispondere va con l'iscrizione.

- 1 Apri «Recensioni» nel menu «La tua attività».
- 2 Sotto ciascuna, scrivi in «La tua risposta» e tocca «Salvare la risposta». Nella scheda compare sotto la recensione come «Risponde il locale».
- 3 Per togliere una risposta, cancella il testo e salva di nuovo.

**Consiglio.** Una lamentela a cui si risponde con garbo vende più di dieci elogi: chi la legge dopo vede che dall'altra parte c'è qualcuno.

## 19 Correzioni alle tue schede

Con la membership

Qualsiasi pellegrino con un account può correggere un dato sbagliato — un telefono, un orario —, come in una wiki. Tu vedi ogni modifica.

- 1 Apri «Correzioni alle tue schede» nel menu «La tua attività».
- 2 Ogni modifica compare campo per campo: il dato di prima barrato e quello di adesso.
- 3 Se va bene, tocca «Va bene». Se no, tocca «È sbagliato», racconta cosa non va e tocca «Invia»: lo controlliamo noi e lo sistemiamo come deve essere.

## 20 Quanta gente guarda la tua scheda

Con la membership

«Visite alla tua scheda», con l'iscrizione. Gli ultimi 30 giorni, giorno per giorno.

- 1 Quanti hanno aperto la tua scheda e cosa toccano: telefono, WhatsApp o il tuo sito.
- 2 Da dove arrivano: dalla guida, scansionando il tuo QR, da un motore di ricerca o da un link esterno.
- 3 In quale lingua ti guardano. Se una di quelle lingue non l'hai segnata come parlata, te lo dice.

**Consiglio.** Non conta le tue visite né quelle dei robot, e non conserva niente di nessuno.

## 21 Il QR, gli adesivi e il cartello

Con la membership

In fondo alla tua scheda c'è «Il tuo codice QR». Lo stampi e lo attacchi alla porta, al bancone o sul menù: chi lo scansiona apre la tua scheda.

- 1 «Scarica per stampare (PNG)» o «Scarica vettoriale (SVG)», che non perde qualità per quanto grande lo stampi.
- 2 «Scarica l'adesivo del locale»: un foglio di 20 cm per il vetro dell'ingresso, con «Estamos en la guía del Camino» (stampato in spagnolo: «Siamo nella guida del Cammino»). Si stampa su carta adesiva A4.
- 3 «Scarica l'adesivo del timbro»: la conchiglia con cui il pellegrino timbra la sua pergamena con il telefono. La metti sulla porta o la mostri dentro a chi consuma.
- 4 E il cartello A4 per la parete, che spiega al pellegrino la chat tradotta, la guida nella sua lingua e il pulsante del 112: lo scarichi nella guida d'uso e lo stampi con la stampante dell'ufficio.

## 22 Apparire nella tappa precedente

Con la membership

Perché ti veda chi è ancora a un giorno di distanza. Con l'iscrizione e finché restano posti in quella tappa.

- 1 Nella tua scheda, cerca «Apparire nella tappa precedente».
- 2 Tocca «Apparire qui» nella tappa che vuoi. Se c'è scritto «Completa», non restano posti.
- 3 Per smettere, «Non apparire più».

## 23 L'iscrizione, le fatture e il codice di invito

L'iscrizione è annuale. Il prezzo è nella pagina delle iscrizioni e nella schermata di pagamento, con l'IVA indicata a parte.

- 1 Per sottoscriverla, tocca «Iscrizioni» o «Vedi la membership», scegli quella per le attività e tocca «Attiva». Si paga con PayPal o con carta, e la fattura arriva subito.
- 2 Prima, compila i tuoi dati di fatturazione in «Profilo»: nome o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale e indirizzo.
- 3 Le fatture sono in «Fatture»: «Vedi la fattura» la apre per stamparla o salvarla in PDF.
- 4 Non si rinnova da sola: ti avvisiamo prima che scada e rinnovi se vuoi. In «Iscrizione» vedi fino a quando hai accesso.
- 5 Se ti abbiamo dato un codice di invito, usalo nella pagina di invito che ti indichiamo, con la tua scheda già verificata: è un anno di iscrizione senza carta.

**Consiglio.** Se l'iscrizione scade non perdi la scheda: resta nella guida con quello che dà l'account gratuito, e ciò che è a pagamento si spegne finché non rinnovi.

## 24 Se il tuo ostello o la tua attività non è nella guida

Vale per un ostello come per un bar, un negozio o un taxi. Se non trovi la scheda con «Cerca il mio ostello o la mia attività», la inserisci tu. Non serve il codice: la scheda è tua fin dal primo momento e compare nella guida appena l'abbiamo controllata.

- 1 In «La mia attività», tocca «Inserisci un ostello o un'attività».
- 2 Scrivi il nome, scegli in «Cos'è» di che cosa si tratta (in alto gli alloggi, sotto i negozi e i servizi) e scrivi la località.
- 3 In «Dove si trova», tocca sulla mappa la tua porta e trascina la puntina per essere più preciso. Se sei lì, tocca «Sono qui». È ciò che ti mette al chilometro esatto della tappa.
- 4 Aggiungi l'indirizzo, il telefono e il sito se ce l'hai, e tocca «Inserisci un ostello o un'attività».
- 5 La scheda resta «In attesa di verifica»: la controlliamo perché non si infili pubblicità e poi compare nella guida. Nel frattempo puoi già compilare il resto.

**Consiglio.** Prima cerca con calma: se la casa esiste già e la inserisci di nuovo, comparirà due volte, e una delle due con dati vecchi.

## Se qualcosa non funziona

Scrivici dalla pagina dei contatti della guida, dicendo il nome della tua casa e quale schermata stavi guardando. Rispondiamo noi, non un robot.

- ① Non ti arriva l'email per confermare l'account? Guarda nella posta indesiderata e tocca «Rimandamelo».
  - ② Non ti abbiamo chiamato con il codice? Scrivici con un telefono a cui possiamo trovarti.
  - ③ Non vedi «La mia attività» nel menu? Compare quando hai una scheda o una rivendicazione aperta.
  - ④ Un pulsante ti porta alla pagina delle iscrizioni? Vuol dire che quella funzione va con l'iscrizione.
- 



**seiscaminosdesantiago.com**

<https://seiscaminosdesantiago.com/it/contatto>