



Carta della qualità

e

dell'Ospitalità

CARTA DELLOSPITALITA
“Associazione Bed and Breakfast ‘Nel cuore verde dell’Umbria”

1. Filosofia
2. I soggetti coinvolti
3. Requisiti di legge
4. Requisiti strutturali
 - 4.1 Esterno dell’abitazione e parcheggio
 - 4.2 Stanza da letto
 - 4.3 Bagno
5. Requisiti Gestionali
 - 5.1 Pulizia locali e biancheria
 - 5.2 Somministrazione degli alimenti
 - 5.3 Accoglienza
 - 5.4 Copertura assicurativa
 - 5.5 Prezzi
6. Aspetti organizzativi e funzionali
 - 6.1 Marchio e nome
 - 6.2 Monitoraggio soddisfazione dell’ospite
 - 6.3 Promozione
 - 6.4 Formazione
 - 6.5 Adesione all’Associazione
 - 6.6 Sospensione ed esclusione dall’Associazione

NOTE

1. Filosofia

L'Associazione Bed & Breakfast "Nel cuore Verde dell'Umbria" nasce il 5 luglio 2007 con l'intento di racchiudere i principi basilari che ogni attività di Bed and Breakfast, Affittacamere, Country House e Case Vacanza dovrebbe adottare, al fine di garantire un alto livello di accoglienza di tipo familiare. Tali principi redatti in questo documento sono intesi come garanzia sia nei confronti dei turisti che prediligono questa modalità di vacanza, che dei singoli proprietari delle strutture associate che acquisiscono una forte riconoscibilità in termini di immagine nel panorama turistico.

Le linee guida, menzionate di seguito, sono indicazioni che ogni gestore dovrebbe seguire all'interno della struttura per un corretto svolgimento dell'attività stessa. La condivisione rispetto di questi tali requisiti è, l'elemento di base per poter entrare e permanere all'interno dell'Associazione.

Tratto fondamentale che denota l'accoglienza di tipo familiare è sicuramente il fattore umano e l'aspetto intangibile piuttosto che materiale che differenzia l'extra alberghiero dalle altre tipologie di ricettività. Ciò include la volontà di entrambe le parti di conciliare le necessità della famiglia ospitante con quelle degli ospiti.

Alla base si trova il rispetto reciproco riguardante:

- **gli spazi**: ovvero dovrà essere garantita la giusta privacy per tutti i soggetti coinvolti cercando di mantenere comunque una atmosfera familiare;
- **gli orari**: di colazione e di arrivo o partenza dalla struttura, come quelli delle pulizie degli ambienti privati e comuni;
- **le abitudini**: come una maggiore attenzione e cura nell'uso dei servizi igienici, il rispetto del silenzio nelle ore notturne e la reperibilità dei titolari.

La personalità di ogni famiglia ospitante è ciò che influisce maggiormente in questo tipo di attività. Le attenzioni nella cura dell'ospite, l'accoglienza amichevole e garbata sono le motivazioni che agiscono principalmente nella scelta della struttura. Inoltre, la promozione e la valorizzazione del territorio ed il forte radicamento con lo stesso, intervengono a supporto di tale sistema. Ogni famiglia pertanto dovrà promuovere servizi connessi alla struttura, somministrare prodotti tipici locali nel rispetto della normativa vigente e del trattamento degli alimenti, suggerire attività di vario genere con brochure e materiale informativo che permetta all'ospite di vivere a pieno le bellezze e le peculiarità del nostro straordinario territorio.

Ogni B&B è sicuramente diverso l'uno dall'altro, unico filo conduttore deve essere obbligatoriamente l'ordine, la pulizia e la cura dei dettagli, l'armonia dell'insieme, la piena disponibilità e cortesia nei confronti dell'ospite devono rappresentare valori comuni, condivisi e garantiti in tutte le strutture attraverso l'adesione al Sistema di Qualità e Ospitalità dell'Associazione.

I titolari aderenti si impegnano a rispettare la filosofia gestionale espressa nella presente 'Carta della Qualità e dell'Ospitalità' e a tradurre in coerenti servizi e comportamenti nei confronti dell'ospite e seguire tutte le indicazioni elencate e suddivise tra requisiti strutturali e requisiti gestionali.

2. I soggetti coinvolti

Le parti che collaborano attivamente sono:

- **L'Associazione B&B Nel cuore verde dell'Umbria**, ufficialmente costituita il 5 luglio 2007 senza scopo di lucro.
- **Le strutture associate.**

L'intento dell'Associazione e delle varie strutture affiliate è:

- Promuovere l'ospitalità in famiglia sia in forma imprenditoriale che non;
- Diffondere e mantenere dei principi di qualità contenuti nel presente documento che l'Associazione individua

come riferimento per il proprio operato:

- Svolgere costantemente una attività di informazione e formazione reciproca tra i vari associati;
- Creare una rete tra gli altri soggetti di natura pubblica e privata, coinvolti nel panorama turistico. Proponendo attività mirate alla promozione e alla valorizzazione del territorio umbro;
- Coinvolgere nell'Associazione il maggior numero di strutture che condividono e rispettano i presenti principi;
- Gestire il marchio Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria' e diffonderlo nel panorama nazionale ed internazionale.

3. Requisiti di legge per B&B ed affittacamere tra imprenditoriale e non

Al fine di una migliore comprensione della tematica citata, si invita; al rispetto della legge vigente "Legge Regionale n 8 del 10 Luglio 2018". L' Associazione garantisce supporti legali e commerciale per i suoi iscritti attia migliorare ed a facilitare l'interpretazione e l'applicazioni delle normative vigenti sia in ambito legislativo che fiscale.

4. Requisiti strutturali

4.1 Esterno dell'abitazione e parcheggio

- Individuazione dell'abitazione: l'abitazione che ospita il B&B deve risultare facilmente individuabile anche mediante la giusta valorizzazione dell' insegna propria e dell'appartenenza all'Associazione, opportunamente posizionate; la scritta sul campanello chiara e ben leggibile, così come eventuali indicazioni fornite all'ospite durante il viaggio.
- Esterni dell'abitazione: devono risultare gradevoli, puliti ed in buono stato di manutenzione. La prima impressione è determinante, quindi anche un buon esterno può costituire un ottimo biglietto da visita. E' consigliabile enfatizzare l'aspetto esterno con oggettistica tipica del luogo, fiori di stagione etc.
- Parcheggio: se il B&B non dispone di un parcheggio privato, coperto o comunque recintato, il titolare dovrà fornire attivo supporto per aiutare l'ospite a lasciare la propria auto in una zona sicura e non troppo distante dalla struttura.

4.2 Stanza da letto

Le strutture di B&B ed Affittacamere devono avere un numero di stanze dedicate alla ricettività pari a quanto consentito dalla normativa vigente.

Trattandosi di un tipo di ospitalità all'interno della propria abitazione il cliente disporrà di ambienti condivisi con la famiglia ospitante, pertanto la stanza da letto costituirà lo spazio privato della casa dove trascorrerà più tempo.

E' importante quindi che, la camera abbia un'atmosfera confortevole, arredata con gusto, che sia di dimensioni adeguate e rispondenti alla norma, possibilmente ispirandosi allo stile e alle tradizioni architettoniche della località di cui ne diventa espressione.

Soprattutto deve essere funzionale e pratica con spazi ben calibrati, armadi sufficienti ad alloggiare gli indumenti degli ospiti in vacanza, un letto comodo, una buona illuminazione e una gradevole temperatura garantiranno all'ospite il livello di comfort da lui atteso.

A tal fine vengono individuati alcuni parametri minimi da rispettare presenti nella Legge Regionale Con riferimento all'arredamento della camera da letto, la dotazione minima comprende:

- un letto singolo, doppio o matrimoniale
- un comodino, una lampada ed una sedia per persona
- un armadio
- un apposito ripiano, o sgabello, dove poter posare il bagaglio-valigia
- un attaccapanni
- uno specchio ed una presa di corrente

- un cestino per i rifiuti
- cuscino e coperta aggiuntiva su richiesta
- biancheria ben pulita ed in ottimo stato

E' requisito fondamentale che ad ogni nuovo arrivo al cliente venga consegnata una camera pulita, ben arieggiata e con nuovo cambio di biancheria da bagno e da camera.

4.3 Bagno

Qualora l'attività si svolga in più di due stanze, il bagno per gli ospiti deve essere riservato a loro esclusivo servizio.

Secondo la normativa vigente, non si possono avere più di due camere con un solo bagno, e dovrà essere obbligatoriamente completo di:

- lavabo
- water
- vasca o box doccia
- specchio
- presa di corrente
- pulsante di chiamata allarme
- phon a disposizione dei clienti
- piano di appoggio per la borsa da bagno
- asciugamani in ottimo stato

E' invece facoltativo ma consigliato omaggiare l'ospite di una linea cortesia, comprendente almeno saponetta, bagnoschiama-shampoo, fazzolettini di carta, un bicchiere (per saponetta, bagnoschiama-shampoo è consigliato proporre dosatori in alternativa alle confezioni monouso);

5. Requisiti Gestionali

5.1 Pulizia locali e biancheria

Come prevede la normativa, la pulizia dei locali deve avvenire ad ogni cambio d'ospite al quale deve essere fornita biancheria pulita, compreso un kit di asciugamani da bagno (grande, medio, piccolo).

Il cambio della biancheria da letto e da bagno va effettuato almeno ogni tre giorni o diversamente su richiesta dell'ospite.

5.2 Somministrazione degli alimenti

Per la somministrazione della colazione, il titolare deve essere in possesso della certificazione HACCP in corso di validità.

All'ospite dovrà essere offerta una prima colazione, con alimenti di qualità garantita con data di scadenza fissata dal produttore; detti alimenti devono essere proposti attraverso forme atte a garantirne l'igiene.

Il tipo di colazione che è possibile servire potrà comprendere ad esempio alcuni dei seguenti prodotti: caffè, latte fresco, the, succhi di frutta, yogurt, pane fresco, burro, miele, marmellata, fette biscottate, frutta di stagione, dolci, biscotti, ecc. E' possibile anche offrire prodotti sfusi come uova, salumi, formaggi, ecc. pur ché provengano da esercizi alimentari o che siano garantiti da produttori autorizzati.

Per quanto riguarda la colazione, è importante cercare di capire ed assecondare, nel limite del possibile, le esigenze e i gusti degli ospiti, tenendo conto di eventuali allergie ed intolleranze agli ingredienti serviti.

Si consiglia di offrire accanto alla tipica colazione dolce anche prodotti salati, molto apprezzati soprattutto dagli ospiti stranieri.

Nell'offerta dei generi alimentari gli aderenti all'Associazione si impegnano a privilegiare prodotti di qualità di provenienza locale o provinciale.

5.3 Accoglienza

Ogni titolare si impegna a:

- Organizzarsi nei modi preferiti per garantire sempre la propria immediata reperibilità, sia per possibili prenotazioni sia nel caso di arrivo casuale del cliente. Nel caso si utilizzi una segreteria telefonica è auspicabile registrare un messaggio anche nelle lingue straniere conosciute;
- E' preferibile esporre avvisi e messaggi di comunicazione in posti adeguati e ben visibili, tradotti almeno in lingua inglese per poter garantire una comunicazione diretta anche agli ospiti stranieri;
- Accogliere l'ospite mettendolo a proprio agio ed informandolo riguardo gli orari, le regole, i servizi e le libertà a lui concesse durante il soggiorno presso la propria struttura.

E' molto importante mettere a proprio agio i clienti per evitargli imbarazzi durante il soggiorno, definendo subito i confini fisici e psicologici nella fruizione della casa. L'ospite avrà così la sensazione di essere gradito, con una maggior soddisfazione percepita.

- Predisporre, all'interno dell'abitazione, un punto informativo visibile ed accessibile, contenente notizie utili sulla casa (es.: orari e prezzi) e su territorio, trasporti pubblici, musei, strutture sportive, calendario delle principali manifestazioni, spettacoli e appuntamenti culturali, ecc. Mettere inoltre a disposizione cartine e brochure relative alla località, integrate da materiale informativo tra cui eventuali convenzioni con esercizi della zona;
- E' consigliabile mettere a disposizione dell'ospite, su sua richiesta: tavola e ferro da stiro, angolo riposizione e pulizia scarpe; almeno un ombrello, in caso di bisogno;
- Consegnare copia delle chiavi di casa al cliente o garantirgli la possibilità di accedere alla sua stanza;
- Garantire l'uso di un frigorifero per riporre generi alimentari o medicinali soggetti a facile deperibilità;
- Aiutare l'ospite a trovare un alloggio alternativo in caso di tutto esaurito, prioritariamente presso altre strutture aderenti all'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria' situati nelle vicinanze.

5.4 Copertura assicurativa

Il responsabile dell'attività è obbligatoriamente tenuto a sottoscrivere un'adeguata polizza assicurativa di responsabilità civile, che comprenda le garanzie relative alla proprietà, alla conduzione del fabbricato ed alle attività complementari, oltre alla responsabilità civile per danni alle cose dei clienti consegnate o non consegnate.

5.5 Prezzi

Come forma di attenzione nei confronti dell'ospite e di trasparenza, l'Associazione Bed and Breakfast "Nel Cuore Verde dell'Umbria" auspica una politica di prezzi equilibrata e differenziata nel corso d'anno, basata su logiche di domanda e offerta senza però abbassare gli standard qualitativi.

Il B&B di qualità è caratterizzato da un'offerta ricettiva che vuole essere sempre impeccabile durante tutta la stagione e, l'attenzione prestata all'ospite ed il servizio offerto non debba mai cambiare sia in alta che in bassa stagione. L'associazione inoltre, è, contraria ad ogni tipo di speculazione sul prezzo e non supporterà mai una corsa al ribasso di essi, atti alla lunga a far perdere valore e qualità alla nostra tipologia di strutture.

Proposte delle politiche minime di prezzo.

1) Utilizzo dei prezzi riferiti all'unità abitativa e differenziati in base al numero di ospiti contemporaneamente presenti;

2) Attenzione ad una politica di prezzo per le famiglie.

Sono state definite delle facilitazioni minime per i nuclei familiari. Per i bambini in camera con i genitori:

° Gratuità minimo fino ai 3 anni

° Sopra ai 3 anni fino ai 10: maggiorazione del 20-30% del prezzo pieno dell'unità abitativa standard, intesa come camera doppia

3) Terzo letto aggiunto (adulti): maggiorazione massima del 30-40% sul prezzo pieno della stanza (intesa come camera doppia);

4). Doppia uso singola: riduzione di almeno del 20-30% sul prezzo pieno della stanza (intesa come camera doppia);

5). Per la caparra si è definito un comportamento consigliato da adottare qualora venga richiesta: per soggiorni superiori a tre notti; ammontare massimo che l'ospite deve versare 1 giornata o 30% del corrispettivo dovuto nel caso di soggiorni più lunghi; periodo di recesso senza perdere la caparra: fino a 3 giorni prima del soggiorno; sempre in caso di recesso si consiglia di non trattenere la caparra ma di renderla disponibile per un successivo soggiorno dell'ospite

6. Aspetti organizzativi e funzionali

6.1 Marchio e nome

Ogni B&B aderente all'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria' ha diritto di utilizzare il relativo marchio, rispettandone il disciplinare d'uso. Il nome del B&B può essere anche di fantasia ma dovrà contenere sempre un riferimento alla famiglia (o alla singola persona) ospitanti, in coerenza col principio di ospitalità familiare.

6.2 Monitoraggio soddisfazione dell'ospite

Si consiglia ai gestori aderenti di monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri ospiti durante tutto il periodo relativo al soggiorno.

6.3 Promozione

L'adesione all'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria' comporta numerosi ed evidenti vantaggi per i titolari di B&B, i quali beneficeranno, rispetto agli altri, di visibilità, pubblicità e impatto comunicativo premiante. Inoltre al fine di facilitare lo scambio di informazioni e consolidare il supporto reciproco nei periodi alta stagione, è stata costituita una chat interna degli associati, con l'impegno di tutti nell'utilizzo strettamente connesso allo scambio di informazioni e problematiche di natura turistico – ricettiva o materie affini.

6.4 Formazione

Allo scopo di mantenere un sufficiente orientamento all'aggiornamento e alla formazione sulle materie riguardanti l'ospitalità turistica familiare, l'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria' si impegna nell'organizzazione periodica di momenti formativi finalizzati ad aumentare le conoscenze degli aderenti e favorire l'interscambio delle esperienze più innovative e positive acquisite. Ogni titolare si impegna, compatibilmente con i proprie possibilità, a partecipare a proposte di aggiornamento e a momenti di formazione.

6.5 Adesione all'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria'

Possono aderire all'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria', tutte le strutture di B&B ed Affittacamere, Country House e Case Vacanza presenti nel Comprensorio Territoriale Turistico del Comune di

Foligno, Spello, Trevi; Montefalco; Gualdo Cattaneo, Sellano, Nocera Umbra, Valtopina; Bevagna ed in regola con la normativa vigente del settore.

Per aderire occorre presentare una autocertificazione nella quale venga dichiarato il possesso dei requisiti richiesti l'impegno nel rispettare i principi sopra citati.

A seguito di parere favorevole da parte dell'Associazione l'adesione diventa effettiva e dovrà essere formalizzata con il pagamento di una quota di ingresso Unatantum giustificata dalla partecipazione alle spese generali di immagine e da una quota annuale.

Eventuali altri servizi potranno prevedere ulteriori oneri diretti.

La quota di Ingresso dell'Associazione è fissata in sede di riunione consiliare che ne gestisce i modi ed i tempi.

La quota di rinnovo dell'iscrizione annuale è stabilita e decisa dal gruppo consiliare.

La data di scadenza è annuale e va rinnovata entro il mese di marzo dell'anno successivo.

Si potrà versare sia a mezzo Bonifico Bancario che in contante dietro rilascio di ricevuta Non Fiscale.

Aderendo al sistema il titolare si rende disponibile ad eventuali visite da parte di incaricati dell'Associazione, visite che saranno svolte secondo modalità ritenute più opportune per una corretta valutazione dei requisiti richiesti dal Sistema Qualità.

6.6 Sospensione ed esclusione dall'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria'

L'Associazione, in relazione a problemi qualitativi riscontrati nel singolo B&B, può assumere i seguenti provvedimenti motivati:

- La diffida a ripristinare la situazione di qualità prevista dal presente documento;
- La sospensione temporanea (es. mensile o stagionale) dell'appartenenza all'Associazione per gravi o ripetute carenze qualitative;
- La cancellazione per gravi e recidive carenze qualitative, ovvero per il venir meno dei requisiti.

I provvedimenti di sospensione o di cancellazione sono comunicati a tutti gli enti competenti nella promozione turistica per i necessari aggiornamenti.

La riammissione del titolare di B&B cancellato per gravi e recidive carenze può avvenire su domanda dell'interessato solo a seguito di parere positivo del Consiglio dell'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria'.

In caso di esclusione o di sospensione temporanea, il titolare di B&B dovrà immediatamente dismettere l'esposizione del Marchio e non potrà più utilizzare in alcun modo materiale riconducibile all'Associazione.

Note

4.1

La presente Carta della Qualità e dell'Ospitalità è da intendersi presentata nella versione definitiva.

L'Associazione Bed and Breakfast 'Nel cuore verde dell'Umbria', al fine di adeguare costantemente la qualità del servizio offerto, ricorda agli associati che di volta in volta potranno essere apportate delle modifiche al presente documento, modifiche che saranno valutate ed approvate dal Consiglio dei Soci.

“Associazione Bed and Breakfast - Nel cuore verde dell'Umbria”

Presidente: Francesco Piermarini

Via G. Piermarini, 24 – 06034 Foligno (PG)

338 – 3675050

bandbumbria@gmail.com

www.bbinumbria.it