

CARTA DELLA QUALITÀ E DELL'OSPITALITÀ

Sommario

1	Linee guida	1
2	Soggetti coinvolti	2
3	Requisiti di legge	2
4	Requisiti strutturali	3
	4.1 Esterno della struttura e parcheggio	3
	4.2 Stanza da letto	3
	4.3 Bagno	4
5	Requisiti Gestionali	4
	5.1 Pulizia locali e biancheria	4
	5.2 Somministrazione degli alimenti.....	4
	5.3 Accoglienza	5
	5.4 Copertura assicurativa	5
	5.5 Prezzi	6
6	Aspetti organizzativi e funzionali	6
	6.1 Targa	6
	6.2 Monitoraggio soddisfazione dell'ospite.....	6
	6.3 Promozione	6
	6.4 Formazione	7
	6.5 Adesione all'Associazione	7
	6.6 Sospensione ed esclusione dall'Associazione	7

1 Linee guida

L'Associazione "Nel cuore Verde dell'Umbria" è nata con l'intento di promuovere i principi basilari che ogni attività di ricezione extralberghiera dovrebbe adottare, al fine di garantire il massimo livello di accoglienza.

Tali principi sono raccolti in questo documento come garanzia nei confronti degli **ospiti** e dei **proprietari** delle strutture associate.

Le linee guida di questo documento sono un insieme di raccomandazioni che ogni gestore dovrà seguire per un corretto svolgimento dell'attività.

La condivisione di questi principi costituisce l'elemento di base per poter entrare a far parte dell'Associazione.

Il tratto fondamentale che denota l'accoglienza di tipo extralberghiero è sicuramente il fattore umano; questo è l'aspetto intangibile che differenzia la nostra dalle altre tipologie di ricettività.

Il rapporto Ospite-Gestore include la necessità di armonizzare i bisogni che si generano dalla gestione degli **spazi**, degli **orari** e delle **abitudini**.

La personalità di ogni gestore è l'impronta che caratterizza questo tipo di attività.

Le motivazioni primarie che fanno cadere la scelta su una struttura piuttosto che su un'altra sono da ricercare sicuramente nell'accoglienza; questa deve essere amichevole, garbata e offrire una adeguata conoscenza del nostro territorio.

Ogni gestore dovrà promuovere servizi connessi alla struttura, somministrare prodotti tipici locali nel rispetto della normativa vigente e suggerire attività ed eventi con brochure e materiale informativo che permetta all'ospite di vivere a pieno le bellezze e le peculiarità del nostro territorio.

Ogni struttura è sicuramente diversa dall'altra ma il filo conduttore che le unisce deve essere l'ordine, la pulizia, la cura dei dettagli e il far parte di una squadra ovvero una Associazione.

L'armonia dell'insieme, la piena disponibilità e cortesia nei confronti dell'ospite, devono rappresentare valori comuni, condivisi e garantiti in tutte le strutture.

I titolari aderenti all'Associazione si impegnano quindi a rispettare i principi espressi nella presente "Carta della Qualità e dell'Ospitalità" e a tradurli in coerenti servizi e comportamenti.

2 Soggetti coinvolti

- L'Associazione no profit "Nel cuore verde dell'Umbria" (costituita il 5 luglio 2007)
- Le strutture associate.

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

- promuovere l'ospitalità sia in forma imprenditoriale che non;
- diffondere e mantenere i 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 i soggetti di natura pubblica e privata coinvolti nel panorama turistico, proponendo attività mirate alla promozione e alla valorizzazione del territorio umbro;
- raggruppare nell'Associazione il maggior numero di strutture che condividono e rispettano i medesimi principi;
- promuovere il marchio "Nel cuore verde dell'Umbria" nel panorama nazionale ed internazionale e il sito dell'associazione ***www.bbinumbria.it***

3 Requisiti di legge

Per tutto quanto attiene alla specifica gestione della attività, oltre alle linee guida qui menzionate, si raccomanda di fare sempre riferimento alla **Legge Regionale dell'Umbria** in tema di ospitalità extra alberghiera.

A tale scopo e per facilitare l'interpretazione e l'applicazioni delle normative vigenti sia in ambito legislativo che fiscale, l'Associazione garantisce ai suoi iscritti adeguati supporti legali e commerciali.



4 Requisiti strutturali

4.1 Esterno della struttura e parcheggio

- La struttura deve risultare facilmente localizzabile: a tale scopo deve essere dotata di una adeguata insegna e di una chiara scritta sul campanello.
- 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.
- Parcheggio: se non si dispone di un parcheggio privato il titolare dovrà fornire adeguato supporto per consentire all'ospite di parcheggiare la propria auto in una zona sicura e non troppo distante dalla struttura.

4.2 Stanza da letto

Il numero di stanze dedicate alla ricettività deve essere come prescritto dalla normativa vigente (Legge Regionale).

La stanza da letto costituirà lo spazio privato della casa dove l'ospite trascorrerà la maggior parte del tempo; è importante quindi che la camera abbia un'atmosfera confortevole, che sia arredata con gusto, che sia di dimensioni adeguate e rispondenti alle normative.

Deve essere funzionale e pratica, con spazi non angusti e arredi ben calibrati, armadi sufficienti ad alloggiare gli indumenti degli ospiti in vacanza, un letto comodo, una buona illuminazione e una gradevole temperatura; caratteristiche che garantiranno all'ospite il livello di comfort desiderato.

Equipaggiamento minimo della camera da letto:

- letto singolo, doppio o matrimoniale
- comodino, e lampada
- armadio con appenderia
- ripiano, o sgabello, per posare il bagaglio-valigia
- specchio
- cestino per i rifiuti;
- cuscino e coperta aggiuntiva su richiesta
- biancheria ben pulita ed in ottimo stato
- tavolino o scrivania con sedia per lettura/scrittura

IMPORTANTE: ad ogni nuovo arrivo la camera deve essere pulita e ben arieggiata, 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 infatti, **non si possono avere più di due camere con un solo bagno**,

Equipaggiamento minimo del bagno

- lavabo
- water
- vasca o box doccia
- specchio
- presa di corrente
- pulsante di chiamata allarme
- asciugacapelli 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.

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; a tale scopo l'Associazione promuove e organizza periodicamente, a costi ridotti, corsi collettivi per il conseguimento di questa indispensabile certificazione.

Dovrà essere offerta una prima colazione, con alimenti di qualità garantita in modo da garantire il massimo livello di igiene.

La colazione 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... purché provengano da esercizi alimentari o che siano garantiti da produttori autorizzati ed in regola con la normativa vigente.

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**.



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 (vedi anche la sezione prodotti tipici all'interno

della vetrina degli esercizi convenzionati. (sito bbinumbria.it).



Vetrina offerte esercizi

5.3 Accoglienza

- Ogni titolare si impegna a organizzare l'accoglienza dei propri ospiti nei modi preferiti per garantire sempre la propria immediata reperibilità e presenza di fronte a qualsiasi problema possa insorgere.
- 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 evitarli imbarazzi durante il soggiorno, definendo subito i confini fisici e psicologici nella fruizione della casa.

- 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 a disposizione cartine e brochure relative del territorio.

- Far conoscere la funzionalità della vetrina delle offerte e offrire la cartolina sconto della Associazione.
- è 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.

5.4 Copertura assicurativa

Il titolare dell'attività è obbligatoriamente tenuto a sottoscrivere un'adeguata e specifica polizza assicurativa di responsabilità civile che comprenda le garanzie relative alla attività.

NB: Detta polizza deve essere sempre inviata al comune di appartenenza ad ogni rinnovo, tramite portale S.U.A.P.E.



5.5 Prezzi

L'associazione invita i suoi iscritti a seguire una politica di prezzi equilibrata, basata su logiche di domanda e offerta che non compromettano gli standard qualitativi.

L'associazione si oppone ad ogni tipo di speculazione sui prezzi e ad una corsa al ribasso di essi, atti alla lunga a far perdere valore e qualità al nostro settore.

Consigli sui prezzi

- Il prezzo deve essere riferito all'unità abitativa e differenziato in base al numero di ospiti contemporaneamente presenti;
- Attenzione ad una politica di prezzo per le famiglie.

Bambini fino a 3 anni (soggiorno gratuito in camera con i genitori)

Bambini sopra ai 3 anni fino ai 10: maggiorazione del 20-30% del prezzo stabilito

- Letto aggiunto (adulti): maggiorazione massima del 30-40% sul prezzo stabilito
- Doppia uso singola: riduzione di almeno del 20-30% dal prezzo della stanza doppia
- Caparra

Può essere richiesta dal gestore e restituita in caso di annullamento fino a 3 giorni prima del soggiorno; se l'annullamento avviene entro i tre giorni si consiglia di non trattenere la caparra ma di renderla disponibile per un successivo soggiorno.

6 Aspetti organizzativi e funzionali

6.1 Targa

Per il posizionamento di una targa o di altre indicazioni grafiche fate riferimento alle normative del vostro comune.

6.2 Monitoraggio soddisfazione dell'ospite

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

6.3 Promozione

L'adesione alla Associazione "Nel cuore verde dell'Umbria" include i seguenti vantaggi:

1 Pagina pubblicitaria con relativa foto e informazioni della struttura, pubblicata sul sito dell'Associazione www.bbinumbria.it

2 Accesso al sistema sconti della Associazione tramite **Vetrina delle offerte**



Vetrina offerte esercizi convenzionati

3 Iscrizione alla **Chat** Whatsapp per la gestione e scambio delle prenotazioni fra le strutture



Dove alloggiare



6.4 Formazione

Allo scopo di mantenere un sufficiente aggiornamento e formazione sulle materie riguardanti l'ospitalità extralberghiera, l'Associazione "Nel cuore verde dell'Umbria" organizza periodici incontri formativi.

Ogni titolare si impegna di conseguenza a partecipare alle proposte di aggiornamento e ai momenti di formazione collettiva.

6.5 Adesione all'Associazione



Associa la tua struttura

Possono aderire all'Associazione tutte le strutture del Comune di Foligno e comuni limitrofi, come da statuto, purché in regola con la normativa vigente.

Per aderire occorre compilare uno specifico modulo di richiesta oppure accedere alla funzione "associa la tua struttura" dal sito **www.bbinumbria.it**

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 (una tantum) e da una quota annuale.

La quota di rinnovo annuale, stabilita dal gruppo Consigliare, scade al 31 Dicembre di ogni anno e viene rinnovata entro il mese di marzo di ogni anno con il versamento del contributo che può essere versato con bonifico bancario oppure in contanti dietro il rilascio della ricevuta fiscale detraibile.

Il titolare si rende disponibile per eventuali visite alla struttura da parte di incaricati del Consiglio dell'Associazione per la corretta valutazione dei requisiti richiesti dal Sistema Qualità ed Ospitalità.

6.6 Sospensione ed esclusione dall'Associazione

L'Associazione, in presenza di problemi rilevati in una struttura, può decidere di adottare i seguenti provvedimenti:

- **Invito** a ripristinare la situazione di qualità prevista dal presente documento;
- **Sospensione** temporanea
- **Cancellazione**

La riammissione può avvenire su domanda dell'interessato solo a seguito di parere positivo del Consiglio dell'Associazione "Nel cuore verde dell'Umbria".

In caso di esclusione o di sospensione temporanea la pagina pubblicitaria sarà oscurata e il nome della struttura rimosso dalla Chat prenotazioni.

Note

L'Associazione Bed and Breakfast "Nel cuore verde dell'Umbria", al fine di adeguare costantemente la qualità del servizio offerto, ricorda agli associati che potranno essere apportate delle modifiche al presente documento.

Associazione **Nel cuore verde dell'Umbria**
Via G. Piermarini, 24 – 06034 Foligno (PG)
www.bbinumbria.it
info@bbinumbria.it

