



Carta di Qualità

ASSOCIAZIONE B&B CASE PIEMONTESE DEL VCO E NOVARA

Questa carta oltre a dare delle indicazioni di massima, cerca di dare delle regole di qualità di accoglienza, indipendentemente dalla tipologia e dalle stelle della vostra struttura, meglio per voi se la vostra casa è signorile ed elegante avrete un punto in più a vostro favore.

Non è dunque necessario disporre di una villa di lusso o di una dimora storica per poter esercitare con successo l'attività di B&B e il cliente del B&B tenderà in linea di massima a preferire una struttura più modesta nella quale viene fornito un servizio eccellente piuttosto che il contrario.

I titolari di B&B che aderiscono, sottoscrivendola, a questa carta, si impegnano a rispettare la filosofia gestionale del B&B, traducendo il tutto in comportamenti e servizi tesi al soddisfacimento dell'ospite.

La disponibilità, il garbo e la cortesia caratterizzano i padroni di casa che fanno del proprio B&B un posto unico ed esclusivo.

Il turista che sceglie il B&B ricerca un'ospitalità genuina, familiare che ha la sua tipicità nell'entusiasmo dei rapporti umani, nello stretto legame con le proprie radici culturali, con le tradizioni locali e con il territorio, che sono messi a disposizione della curiosità dell'ospite.

La padrona di casa attenta ha cura dei dettagli, della pulizia, dell'ordine:

- Cura il buon aspetto interno ed esterno della casa
- Mantiene un arredamento decoroso
- Mette a disposizione almeno un bagno ogni due camere
- Cura la pulizia quotidiana delle camere e dei bagni
- Mantiene la biancheria da bagno e da letto in ottimo stato
- Effettua il cambio della biancheria delle camere e dei bagni almeno due volte a settimana.

Il buon servizio inizia dalla prenotazione, sia che questa venga effettuata via lettera, telefono o e-mail deve avere una rapida risposta, bisogna quindi dotarsi, se non si è presenti in casa durante la giornata di una segreteria telefonica che possa registrare le chiamate in arrivo, a cui rispondere al nostro rientro, inoltre guardare almeno una volta al giorno la posta elettronica.

Dare indicazioni scritte, all'atto della prenotazione, su come arrivare alla vostra struttura.

Nei casi in cui l'accesso è particolarmente difficoltoso organizzarsi per andare incontro all'ospite.

Garantire delle fasce orarie ampie per l'arrivo degli ospiti.

Se il B&B non dispone di un proprio parcheggio privato, il titolare aiuta l'ospite a parcheggiare in un posto vicino, sicuro e consentito, per evitare di fargli perdere tempo o di fargli prendere multe.

Accogliere l'ospite informandolo riguardo agli orari, alle "regole della casa" e alle "libertà" a lui concesse durante il soggiorno in B&B, definendo i "confini" fisici e psicologici nella fruizione della casa, evitandogli inutili imbarazzi.

Consegnare una copia delle chiavi di casa o garantire degli orari prestabiliti per poter accedere alla propria stanza.

Offrire agli ospiti al momento dell'arrivo una bibita o una bevanda calda a seconda della stagione, e/o far trovare un cestino di frutta di stagione (bastano 2-3 pezzi), o delle caramelle, o dei dolci nelle camere.

Avere un elenco di ristoranti della zona da poter consigliare per mangiare prodotti e piatti tipici delle nostre zone.



Lasciare in ciascuna camera un foglio con un elenco di numeri utili: farmacia medico, ufficio turistico, Stazione Ferroviaria ...

Posizionare in ciascuna camera "una cartellina di benvenuto " che contenga qualche depliant aggiornato dei luoghi da visitare, delle escursioni e dei prezzi in più lingue, qualche cartina, informazioni sulle manifestazioni della nostra Provincia, in modo da non obbligare l'ospite a cercarsi subito un ufficio informazioni turistiche (Il tutto si può trovare agevolmente andando periodicamente nelle Pro Loco o negli Uffici IAT).

Aiutare l'ospite a scegliere l'escursione del giorno dopo, spiegando gli usi, i costumi, le leggende e le nostre tradizioni.

Lasciare a disposizione per la lettura pubblicazioni di storia e cultura locale, guide turistiche del territorio ...

Mettere a disposizione, su richiesta: un phon, un ferro da stiro, del materiale per la pulizia delle scarpe, un ombrello.

Garantire l'uso di un frigorifero o di una parte di esso per riporre generi alimentari o medicinali soggetti a facile deperibilità.

Agli ospiti deve essere offerta una prima colazione, golosa e abbondante, composta con alimenti di igiene e qualità garantita, cercando di capire ed assecondare, nel limite del possibile, le esigenze e i gusti degli stessi. Nell'offerta dei generi alimentari i B&B si impegnano a preferire prodotti di qualità di provenienza locale e regionale.

Aiutare l'ospite a trovare un alloggio alternativo in caso di "tutto esaurito", dando la preferenza ai B&B dell'Associazione situati nelle vicinanze.

Nel caso di inadempienze gravi e lamentele sottoscritte dagli ospiti ed inviate via e mail o via posta all'Associazione, il Direttivo dell'Associazione provvederà a diffidare al ripristino della situazione di qualità e in caso di nuove lamentele deciderà la sospensione o l'esclusione del B&B in questione.

Il sottoscritto _____

titolare del Bed & Breakfast _____

sito a _____ **via/piazza** _____

si impegna a rispettare la presente Carta di qualità.

Data _____

Firma _____