

FITel www.fitel-pm.it

Carta di Qualità

Questa carta oltre a dare delle indicazioni di massima, cerca di dare delle regole di qualità e di accoglienza.

I titolari di struttura che sottoscrivono questa carta, si impegnano a rispettare la filosofia dell'associazione, traducendo il tutto in comportamenti e servizi tesi al soddisfacimento dell'ospite.

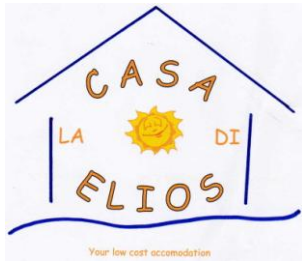
L'accoglienza, la disponibilità e la cortesia caratterizzano i proprietari o chi per essi autorizzati al ricevimento, rendendo la struttura un posto unico ed esclusivo.

Il turista tenderà in linea di massima a preferire, indipendentemente dalla tipologia della struttura, un alloggio nella quale viene fornito un servizio eccellente piuttosto che il contrario, non è dunque necessario disporre di una villa di lusso o di una dimora storica.

Il turista che sceglie la struttura 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.

Il proprietario dell'alloggio ha cura dei dettagli, della pulizia, dell'ordine:

- Cura il buon aspetto interno ed esterno della casa
- Mantiene un arredamento decoroso.
- Fornisce una dotazione comprendente attrezzatura e materiale per le pulizie.
- 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 la struttura 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
- Consegnare una copia delle chiavi di casa e garantire una reperibilità telefonica per ogni esigenza.
- Offrire agli ospiti al momento dell'arrivo una bibita o una bevanda calda a seconda della stagione, o delle caramelle, o dei dolci nell'alloggio.
- 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...
- Fornire "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



FITel www.fitel-pm.it

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.
- Aiutare l'ospite a trovare un alloggio alternativo in caso di "tutto esaurito", dando la preferenza alle Case 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 della struttura in questione.

* * * * *

Il sottoscritto _____

titolare del _____

sito a _____ via _____,

si impegna a rispettare la suddetta Carta di qualità.

Data _____

Firma _____