

REGOLE DELLA QUALITA'

Aziende agrituristiche

Definizione degli standard qualitativi, riconoscibili dal cliente, delle strutture agrituristiche aderenti al Progetto Qualità

<p>1. aspetti tangibili</p> <p>aspetto "fisico" del servizio: strutture, ambienti, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione</p>	<p><u>Struttura ricettiva nel complesso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile ❑ i diversi servizi all'interno dell'azienda agricola sono adeguatamente segnalati (con materiali di provenienza locale, legno, ferro, pietra) ❑ sono garantiti la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni ❑ gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, tinteggiatura, pavimentazione esterna, ecc...) si presentano in buono stato di manutenzione ❑ ogni luogo, strada, area o locale destinato al passaggio ed al soggiorno degli ospiti è sicuro, accogliente, decoroso ❑ strade e piazzali sono facilmente percorribili senza presentare rischi per l'incolumità delle persone e per l'integrità dei mezzi ❑ sono adottate soluzioni strutturali compatibili con il relax dell'ospite ❑ è garantita la presenza di sistemi di pagamento automatico (bancomat o carte di credito) ❑ in un'apposita bacheca, allocata in una delle sale comuni, è garantita, nelle lingue di maggiore diffusione, l'informazione su: <ul style="list-style-type: none"> a) eventi e manifestazioni nella Provincia
--	--

b) modalità di collegamento con le principali località della provincia

c) caratteristiche storiche e geografiche del comune di appartenenza

- è sempre disponibile, almeno in visione, materiale informativo dell'A.A.P.I.T. di Palermo, nelle lingue di maggiore diffusione, sulle principali attrattive turistiche della Provincia

Camere o appartamenti:

- sono insonorizzate e collocate/i in luoghi lontani da rumori e disturbi esterni che non derivano dall'ordinaria attività agricola
- garantiscono un'atmosfera accogliente ed un arredamento confortevole
- sono pulite/i, in maniera accurata e precisa
- sono di dimensioni adeguate e dotate tutte di bagno, funzionale, con sanitari funzionanti
- hanno dei letti confortevoli
- sono dotate di un impianto di illuminazione funzionale
- sono dotate di impianto di riscaldamento e di aria condizionata perfettamente funzionante (in relazione alla struttura di riferimento)
- dispongono di biancheria pulita e mai logoro

Area Ristorazione, degustazione e/o vendita prodotti

- il tovagliato è pulito e mai logoro
- la sala ristorante è accogliente, pulita e priva di odori sgradevoli
- è garantita la presenza nel menù di prodotti e/o ingredienti di provenienza aziendale (vedi codice)
- è garantita la presenza nel menù di piatti tipici della cucina locale
- è assicurata la presentazione, la degustazione e/o la vendita diretta di prodotti freschi e trasformati, confezionati localmente, di produzione aziendale e/o di prodotti del territorio realizzati da aziende agricole e di trasformazione della zona.

	<p><u>Il titolare e/o il personale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ non è mai trasandato e poco curato nell'aspetto
<p>2. affidabilità capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ è garantito il rispetto dei prezzi e dei servizi forniti in fase di prenotazione
<p>3. capacità di risposta volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio</p>	<p><u>Il titolare e/o il personale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ fornisce tempestivamente informazioni sui servizi, sui prezzi e sulla disponibilità delle camere e/o appartamenti ❑ mostra prontezza nel soddisfare le esigenze della clientela e nel risolvere tempestivamente imprevisti, problemi o errori rilevati
<p>4. capacità di rassicurazione competenza e cortesia del personale e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>competenza</i> intesa come possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie ad erogare il servizio - <i>cortesia</i> intesa come gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale - <i>credibilità</i> intesa come fideatezza, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio - <i>Sicurezza</i> intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi 	<p><u>Il titolare e/o il personale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ svolge le proprie mansioni con accuratezza ed impegno costanti ❑ è in grado di parlare la lingua dell'ospite o comunque le lingue straniere di uso comune (inglese e francese) ❑ non usa mai toni aggressivi o atteggiamenti di superiorità ❑ si preoccupa della tutela dell'ambiente, della sicurezza e della salute del cliente ❑ non inganna il cliente, fornendo informazioni errate o infondate ❑ è discreto e non invade mai la riservatezza del cliente ❑ è sempre cortese, cordiale, professionale e cura l'accoglienza in tutte le fasi del rapporto con il cliente, dal primo contatto fino alla partenza ❑ è in grado di informare il cliente sui servizi di fruizione del territorio (orari servizi pubblici, informazioni turistiche, visite guidate) ❑ è in grado di consigliare itinerari turistici ed escursionistici collaudati con l'ausilio di opuscoli, depliant, cartine, guide tematiche sulla storia, le bellezze naturalistiche e l'enogastronomia del territorio
<p>5. empatia</p>	<p>Il personale e/o il titolare</p>

<p>assistenza premurosa e personalizzata che l'azienda presta ai clienti</p> <p><i>accessibilità</i> intesa come facilità di contatto</p> <p><i>comunicabilità</i> intesa come capacità di tenere informati i clienti usando un linguaggio comprensibile e disponibilità all'ascolto</p> <p><i>comprensione del cliente</i> inteso come desiderio, capacità ed impegno di conoscere i clienti e le loro esigenze in profondità</p>	<ul style="list-style-type: none">❑ è sempre attento alle esigenze espresse dal cliente e cerca di anticiparne le richieste❑ è sempre disponibile ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro❑ adegua il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela
--	---