



REGOLE DELLA QUALITA'

Gli alberghi di qualità nella provincia di Palermo

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

1. aspetti tangibili aspetto "fisico" del servizio: strutture, ambienti, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione	<u>Struttura ricettiva nel complesso:</u> ☐ è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile ☐ gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, tinteggiatura, pavimentazione esterna, ecc...) si presentano in buono stato di manutenzione ☐ la hall e le aree comuni sono pulite, accoglienti e ben illuminate ☐ la reception ha un arredamento armonioso e confortevole, una buona illuminazione ed attrezzature funzionali ☐ il listino dei prezzi è sempre esposto nelle camere e nella hall ☐ sono garantiti la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni di pertinenza ☐ sale comuni ed attrezzature sono adeguatamente segnalate ☐ le toilette comuni sono pulite ed in buono stato di manutenzione ☐ sono accettati i principali sistemi di pagamento ☐ in un apposita bacheca, allocata in una delle sale comuni, è garantita, qualora fornita dagli uffici competenti, nelle lingue di maggiore diffusione, l'informazione su: a) eventi e manifestazioni nella Provincia b) modalità di collegamento con le principali località della provincia ☐ è sempre disponibile, almeno in visione, materiale informativo, qualora fornito dagli uffici competenti, dell'A.A.P.I.T. di Palermo, nelle lingue di maggiore diffusione, sulle principali attrattive turistiche della Provincia <u>Le Camere:</u> ☐ garantiscono un'atmosfera accogliente e un arredamento
---	--

	confortevole in relazione alla categoria ☐ sono pulite, quotidianamente, in maniera accurata e precisa con eventuali ripassi in relazione alla categoria ☐ sono di dimensioni adeguate e dotate tutte di bagno, funzionale, con sanitari funzionanti ☐ sono dotate di un impianto di illuminazione funzionale ☐ sono dotate di un impianto di riscaldamento e condizionamento perfettamente funzionante (in relazione alla categoria) ☐ dispongono di biancheria pulita e mai logora ☐ sono dotate di TV, telefono ed altri servizi di telecomunicazione in funzione della categoria <u>Ristorante:</u> ☐ è ben segnalato all'interno della struttura ☐ è una sala confortevole dall'atmosfera accogliente, pulita e priva di odori sgradevoli ☐ il tovagliato è pulito e mai logoro ☐ il menù permette, per ogni piatto, almeno tre possibilità di scelta di cui una della tradizione siciliana ☐ gli orari dei pasti sono esposti nella hall e nelle camere ☐ menù e carta dei vini, con relativo listino dei prezzi, sono sempre disponibili al tavolo e bene esposti all'ingresso della sala <u>Bar:</u> ☐ è ben segnalato all'interno della struttura ☐ è collocato in un ambiente adeguatamente illuminato, accogliente e confortevole ☐ gli orari di apertura sono esposti nella hall e nelle camere ☐ il listino dei prezzi è ben visibile ☐ garantisce una certa varietà e possibilità di scelta <u>Personale:</u> ☐ non è mai trasandato o poco curato nell'aspetto ☐ assume comportamenti conformi al proprio ruolo ☐ sia alla reception, sia ai piani che in sala ristorante, il personale indossa un abbigliamento che lo rende riconoscibile e/o un badge di riconoscimento in base alla categoria
2. affidabilità capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e	☐ garantisce il rispetto della prenotazione in fase di check-in ☐ rispetta ed applica prezzi e servizi già concordati in fase di prenotazione

preciso	☐ i tempi di attesa per ogni singolo servizio non superano quelli connessi con il normale espletamento del servizio: telefono check in ristorante
3. capacità di risposta volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio	☐ il servizio di prenotazione è di facile accesso ☐ il personale di contatto fornisce prontamente informazioni sui servizi, sui prezzi e sulla disponibilità di camere ☐ Il personale mostra prontezza nel soddisfare le esigenze della clientela e nel risolvere tempestivamente imprevisti, problemi o errori rilevati ☐ Vanta un efficace sistema di gestione dei reclami
4. capacità di rassicurazione competenza e cortesia del personale e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza, ovvero: - <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 fidatezza, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio - <i>Sicurezza</i> intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi	Il personale del front office ☐ è qualificato ed in possesso di abilità e conoscenze necessarie a prestare il proprio servizio in modo affidabile e preciso ☐ svolge le proprie mansioni con accuratezza ed impegno costanti ☐ parla limitatamente al personale di ricevimento correttamente almeno due lingue straniere si mostra sempre cortese e cordiale ☐ non usa mai toni aggressivi o atteggiamenti di superiorità ☐ si preoccupa della sicurezza del cliente ☐ è discreto e non invade mai la riservatezza dei clienti
5. empatia assistenza premurosa e personalizzata che l'azienda presta ai clienti <i>accessibilità</i> intesa come facilità di contatto <i>comunicabilità</i> intesa come capacità di tenere informati i clienti usando un linguaggio comprensibile e disponibilità all'ascolto <i>comprensione del cliente</i> inteso come desiderio, capacità ed impegno di conoscere i clienti e le loro esigenze in profondità	Il personale ☐ 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 ☐ cerca di adeguare il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela