

## **REGOLE DELLA QUALITA'**

### ***Case per vacanza e affittacamere di qualità nella provincia di Palermo***

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

<p><b>1. aspetti tangibili</b></p> <p>aspetto "fisico" del servizio:          strutture, ambienti, attrezzature,          personale, strumenti di          comunicazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile</li> <li><input type="checkbox"/> gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, tinteggiatura, pavimentazione esterna, ecc...) si presentano in buono stato di manutenzione</li> <li><input type="checkbox"/> il listino dei prezzi è sempre ben esposto</li> <li><input type="checkbox"/> sono garantiti la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni</li> <li><input type="checkbox"/> sono accettati i principali sistemi di pagamento</li> <li><input type="checkbox"/> in un apposita bacheca è garantita, nelle lingue di maggiore diffusione, l'informazione su:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) eventi e manifestazioni nella Provincia</li> <li>b) modalità di collegamento con le principali località della provincia</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> 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</li> </ul> <p><u>Le Camere/appartamenti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> garantiscono un'atmosfera accogliente e un arredamento confortevole</li> <li><input type="checkbox"/> sono pulite in maniera accurata e precisa</li> <li><input type="checkbox"/> sono di dimensioni adeguate, dotate di bagno con sanitari funzionanti</li> </ul>
--	---

	<input type="checkbox"/> sono dotate di un impianto di illuminazione funzionale <input type="checkbox"/> sono dotate di un impianto di riscaldamento e, se previsto, l'impianto di condizionamento perfettamente funzionante <input type="checkbox"/> dispongono di biancheria pulita e mai logora
<p><b>2. affidabilità</b></p> <p>capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso</p>	<input type="checkbox"/> garantisce il rispetto della prenotazione in fase di check-in <input type="checkbox"/> rispetta ed applica prezzi e servizi già concordati in fase di prenotazione
<p><b>3. capacità di risposta</b></p> <p>volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio</p>	<input type="checkbox"/> il servizio di prenotazione è di facile accesso <input type="checkbox"/> il personale di contatto fornisce prontamente informazioni sui servizi, sui prezzi e sulla disponibilità di camere/appartamenti <input type="checkbox"/> Il personale mostra prontezza nel soddisfare le esigenze della clientela e nel risolvere tempestivamente imprevisti, problemi o errori rilevati <input type="checkbox"/> Vanta un efficace sistema di gestione e risoluzione dei reclami
<p><b>4. capacità di rassicurazione</b></p> <p>competenza e cortesia del personale e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>competenza</i> intesa come possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie ad erogare il servizio</li> <li>- <i>cortesia</i> intesa come gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale</li> <li>- <i>credibilità</i> intesa come fidejussione, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio</li> <li>- <i>Sicurezza</i> intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi</li> </ul>	<p>Il personale/titolare</p> <input type="checkbox"/> è qualificato ed in possesso di abilità e conoscenze necessarie a prestare il proprio servizio in modo affidabile e preciso <input type="checkbox"/> svolge le proprie mansioni con accuratezza ed impegno costanti <input type="checkbox"/> parla correttamente e fluentemente almeno due lingue <input type="checkbox"/> si mostra sempre cortese e cordiale <input type="checkbox"/> non usa mai toni aggressivi o atteggiamenti di superiorità <input type="checkbox"/> si preoccupa della sicurezza del cliente <input type="checkbox"/> non inganna il cliente, fornendo informazioni errate o infondate <input type="checkbox"/> è discreto e non invade mai la riservatezza dei clienti
<p><b>5. empatia</b></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>Il personale/titolare</p> <input type="checkbox"/> è sempre attento alle esigenze espresse dal cliente e cerca di anticiparne le richieste <input type="checkbox"/> è sempre disponibile ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro <input type="checkbox"/> adegua il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela

<p><i>comprensione del cliente</i> inteso come desiderio, capacità ed impegno di conoscere i clienti e le loro esigenze in profondità</p>	
---	--