



Gli ostelli ed i rifugi di qualità nella provincia di Palermo

Definizione degli standard qualitativi, riconoscibili dal cliente, delle strutture ricettive 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 informatiche moderne ☐ 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 ☐ 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, 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 dell'A.A.P.I.T. di Palermo, nelle lingue di maggiore diffusione, sulle principali attrattive turistiche della Provincia
---	--

Le Camere:

- ☐ sono insonorizzate o collocate in luoghi lontani da rumori e disturbi esterni
- ☐ garantiscono un'atmosfera accogliente e un arredamento confortevole
- ☐ sono pulite, quotidianamente, in maniera accurata e precisa
- ☐ sono di dimensioni adeguate e se dotate di bagno, è funzionale, con sanitari funzionanti
- ☐ hanno dei letti confortevoli
- ☐ sono dotate di un impianto di illuminazione funzionale
- ☐ sono dotate di un impianto di riscaldamento e, se previsto, l'impianto di condizionamento perfettamente funzionante
- ☐ dispongono di biancheria pulita e mai logora
- ☐

Ristorante:

- ☐ 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

Bar:

- ☐ 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

Personale:

- ☐ 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
2. affidabilità capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso	☐ garantisce il rispetto della prenotazione in fase di check-in ☐ rispetta ed applica prezzi e servizi già concordati in fase di prenotazione ☐
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 fidejussione, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio - <i>Sicurezza</i> intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi	Il personale ☐ 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 correttamente e fluentemente almeno due lingue ☐ si mostra sempre cortese e cordiale ☐ <i>non usa mai toni aggressivi o atteggiamenti di superiorità</i> ☐ si preoccupa della sicurezza del cliente ☐ non inganna il cliente, fornendo informazioni errate o infondate ☐ 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	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 ☐ adegua il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela

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