



REGOLE DELLA QUALITA'

I ristoranti di qualità nella provincia di Palermo

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

1. aspetti tangibili aspetto "fisico" del servizio: strutture, ambienti, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione	<u>Struttura di ristorazione 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 ☐ il menu è ben visibile all'esterno del locale <u>Il locale:</u> ☐ ha un sistema di illuminazione adeguato ☐ gli ambienti sono confortevoli dall'atmosfera accogliente, pulita e priva di odori sgradevoli ☐ il tovagliato è pulito e mai logoro ☐ il menù e la carta dei vini sono sempre disponibili al tavolo dei clienti ☐ I prodotti tipici locali utilizzati indicati nel menù sono autentici e la loro origine è certificata ☐ le toilette sono pulite ed in perfetto stato di manutenzione ☐ sono accettati i principali sistemi di pagamento ☐ in un apposita bacheca, allocata all'ingresso è garantita, nelle lingue di maggiore diffusione, l'informazione su eventi e manifestazioni nella 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 <u>Il menù la carta dei vini:</u> ☐ riportano i prezzi ben specificati in euro ☐ riportano in maniera corretta le indicazioni sulla provenienza dei prodotti ☐ riportano sempre bevande di provenienza siciliana e piatti tipici della tradizione gastronomica siciliana ☐ vi sono almeno 5 portate della tradizione siciliana ☐ riportano piatti per soddisfare particolari esigenze dietetiche e vegetariane ☐ riportano l'indicazione degli alimenti provenienti da coltivazioni a basso impatto ambientale ☐ <u>Bar:</u> ☐ è in un ambiente adeguatamente illuminato, accogliente e confortevole ☐ 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 ☐ indossa un abbigliamento, coerente con il locale, che lo rende riconoscibile ☐
2. affidabilità capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso	☐ Il conto presentato al cliente è facilmente comprensibile e dettagliato ☐ i tempi di attesa, per ogni singola portata, non superano (in minuti): - ...
3. capacità di risposta volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio	☐ Il personale addetto al servizio in sala e al ricevimento dei clienti 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 ☐ è qualificato ed in possesso di abilità e conoscenze necessarie a prestare il proprio servizio in modo affidabile e preciso ☐ è in grado di dare informazioni sulle caratteristiche principali dei piatti e dei prodotti tipici utilizzati ☐ 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</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 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 ☐ adegua il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela