

CARTA DELL' OSPITALITA'

Gestione del servizio

Elenchiamo di seguito alcuni suggerimenti che riteniamo utili per il gestore di B&B affinché il servizio da lui offerto sia di qualità ed in linea con gli standard dell'Associazione.

In particolare, le nostre indicazioni sono riferite a:

- La prenotazione
- L'accoglienza dell'ospite
- Durante il soggiorno
- La colazione
- I prezzi

LA PRENOTAZIONE

La prenotazione, quando viene effettuata con caparra, si ritiene valida fino alle ore 10 del giorno successivo a quello previsto di arrivo. La prenotazione non garantita da caparra si ritiene valida fino alle ore 20 del giorno stabilito.

La camera andrebbe lasciata libera entro le ore 10 del giorno della partenza mentre l'arrivo potrà avvenire tra le 18 e le 20 (è sempre meglio concordare gli orari con l'ospite).

L'ACCOGLIENZA

Il gestore deve dare al cliente in arrivo tutte le informazioni necessarie al raggiungimento dell'alloggio e s'impegna a garantire sempre la sua presenza (o di un altro membro maggiorenne della famiglia) all'arrivo e alla partenza dell'ospite.

In ogni struttura deve essere a disposizione degli ospiti materiale turistico-informativo del territorio ed il titolare si adopererà per fornire le indicazioni necessarie all'ospite.

DEVE ESSERE SEMPRE GARANTITA UNA ELEVATA QUALITA' DELL'ACCOGLIENZA.

Per un'accoglienza efficace basterà mostrare cortesia e disponibilità affrontando, in maniera tempestiva e professionale, eventuali imprevisti o disservizi che potrebbero sorgere.

DURANTE IL SOGGIORNO

E' bene vigilare sulla privacy e sulla tranquillità dell'ospite avendo cura di evitare rumori che possano turbare il soggiorno all'interno della casa (tenere basso il volume

della televisione o della radio, non utilizzare apparecchi che fanno rumore) e per quanto possibile nelle immediate vicinanze, soprattutto negli orari di riposo.

Due dei principali servizi dell'attività sono la pulizia dei locali e la fornitura di biancheria.

Per fornitura di biancheria s'intende la fornitura di due lenzuola, una federa, tre asciugamani (corpo, viso, mani) per persona alloggiata.

La fornitura deve avvenire ad OGNI CAMBIO d'ospite e, in caso di soggiorni prolungati, almeno DUE volte a settimana.

La pulizia dovrà essere GIORNALIERA per i bagni ed i locali ad uso comune.

LA COLAZIONE

Potrà essere servita in sala da pranzo, in tinello o in cucina e comunque nel luogo più confortevole.

E' necessario che la biancheria da tavola sia in buono stato, pulita e ben stirata.

Per la pulizia e la praticità è possibile anche usare tovaglie di carta, che devono essere gettate dopo l'uso.

E' consigliabile apparecchiare la tavola in maniera semplice ma ordinata utilizzando, se si vuole, un sottopiatto sopra cui sarà collocato il piatto piano, una o due forchette, uno o più coltelli, un cucchiaio e un cucchiaino destinato alla frutta o a un dolce, una tazza, due bicchieri (uno per l'acqua e uno per i succhi di frutta, aranciate, ecc.), un tovagliolo di carta o di stoffa.

La colazione deve essere il più rispondente possibile alle tipicità locali, oltre a garantire una scelta tra caffè, caffelatte, the, latte; a questi si aggiunge la fornitura di brioche, marmellate, yogurt, succo di frutta, pane e burro.

Il pane andrà servito in un cestino coperto da una salvietta e si consiglia di non far mancare in tavola una brocca con l'acqua o una bottiglietta di acqua minerale.

La colazione sarà servita indicativamente tra le 7.30 e le 9.30.

E' consigliabile munirsi del tesserino sanitario in previsione del fatto che la proposta di legge lo renderà obbligatorio.

I PREZZI

I prezzi, minimi e massimi, devono essere evidenziati all'interno della stanza e comunicati ad ogni richiesta con la massima precisione e correttezza.