

VareseNews

Ecco il nuovo marchio qualità alberghi

Pubblicato: Lunedì 5 Giugno 2006

La Camera di Commercio e la Provincia di Varese, nell'ambito del "Protocollo d'intesa sul Turismo", propongono la sesta edizione del "**Marchio di Qualità per le Imprese Alberghiere**" così da promuovere lo sviluppo del settore sul nostro territorio.

Come già negli scorsi anni, agli alberghi e alle residenze turistico-alberghiere che ne faranno richiesta (e in possesso dei requisiti previsti) verrà assegnato un marchio "a tutela dell'ospite" ovvero "a garanzia della qualità del servizio alberghiere offerto". Un marchio che non sostituisce l'ormai tradizionale classificazione alberghiera, ma vi si affianca quale ulteriore elemento distintivo.

Aderire al Marchio di Qualità significa dare al potenziale ospite una certezza in più che non verrà deluso; significa allinearsi agli standard qualitativi offerti a livello internazionale; significa, infine, dare rilievo all'immagine dell'intero comprensorio, regalando al turista un bel ricordo della nostra ospitalità.

Per le diverse tipologie di imprese alberghiere, il Marchio costituisce anche uno strumento di autovalutazione: quali servizi ottimizzare, quali introdurre, a quale modello ideale, infine, l'albergo può puntare per affrontare le sfide future.

Sono ammesse alla selezione gli alberghi e le residenze turistico-alberghiere operanti in provincia di Varese:

- classificate con 1, 2, 3, 4 o 5 stelle;
- che dispongano di camere tutte fornite di bagno
- che forniscano un servizio di prima colazione

Le strutture verranno, poi, visitate senza preavviso da un gruppo di esperti che compilerà una scheda di valutazione.

La domanda di ammissione alla selezione dovrà pervenire alla Camera di Commercio entro

venerdì 16 giugno. Intanto è stato prorogato alla stessa data del 16 giugno il termine di presentazione della domanda per partecipare al Marchio di Qualità Ristoranti.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al Centro Informazione Economica (tel. 0332/295.329; e-mail: cie@va.camcom.it) oppure al Servizio Sistemi Qualità e Progetti Speciali (0332/295.325-387).

Ecco i criteri di valutazione

- 1) **Accessibilità/posizione:** si prendono in considerazione quegli elementi che facilitano l'accessibilità all'albergo e la sua posizione rispetto alla zona, la segnaletica, la cartellonistica stradale e tutte le indicazioni utili per raggiungere l'albergo.
- 2) **Facciata/look esterno:** si considera un insieme di elementi che costituiscono il primo impatto che il cliente ha con l'albergo, cioè gli elementi esterni dell'albergo: la pensilina, la facciata, l'insegna, i balconi, la tinteggiatura, i fiori, la pavimentazione esterna, ma soprattutto la manutenzione generale dell'immobile.
- 3) **Parcheggio:** si valuta la qualità complessiva del parcheggio: la segnaletica, la pavimentazione, la delimitazione dei posti, il rapporto posti auto/clienti, la sicurezza, etc.
- 4) **Hall/aree comuni:** si valutano la qualità della hall e delle aree comuni: la porta d'ingresso, l'arredamento, l'illuminazione, i pavimenti, l'atmosfera generale, l'ordine e la pulizia complessiva, la qualità e funzionalità degli ascensori.
- 5) **Reception:** si valuta la qualità della reception, prendendo in considerazione sia gli aspetti strutturali, sia quelli relativi al servizio. Per gli aspetti strutturali saranno valutati: l'immagine professionale, l'arredamento del banco, l'illuminazione, l'altezza del banco, i supporti informatici, etc; mentre per quelli relativi al servizio saranno valutati: la professionalità del personale, le divise, l'accoglienza e la cortesia e i servizi innovativi offerti al cliente.
- 6) **Ristorante:** si valuta la qualità complessiva del ristorante: gli orari di servizio, l'arredamento e il comfort della sala, l'ambiente, la presentazione del menu, il personale, la mise en place, l'atmosfera generale, l'illuminazione, il comfort, il buffet, etc.
- 7) **Bar:** si valuta la qualità del bar: la lista delle consumazioni, la professionalità del personale, le divise, l'arredamento del bar, il tipo di servizio, l'assortimento dei prodotti, etc.

- 8) **Camere:** in questa voce, molto importante nella valutazione della qualità di un albergo, saranno presi in considerazione l'insonorizzazione, le porte, l'impianto di illuminazione, le dimensioni ed il comfort dei letti, l'arredamento complessivo, l'atmosfera, le dotazioni della camera.

- 9) **Bagni:** verranno considerati la qualità dei sanitari, la funzionalità, l'illuminazione, l'igiene, la biancheria, il courtesy service, etc..

- 10) **Servizi al cliente:** si valutano i servizi complementari che un albergo può offrire ai propri clienti e che ne arricchiscono la qualità complessiva. Si considerano: la qualità della piccola colazione (deve essere disponibile fino alle ore 10.00 e deve essere garantita una colazione minima ai clienti in partenza prima delle ore 7.00); l'offerta ricreativa, animazione, attrezzature sportive, piscina; l'eventuale offerta congressuale; i servizi innovativi; l'accettazione di carte di credito; i servizi per disabili. Verrà inoltre posta attenzione alla sensibilità ambientale.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it