

### CARTA DELL'OSPITALITA' FAMILIARE

La **CARTA DELL'OSPITALITA' FAMILIARE** è un documento che disciplina le modalità di adesione e condizioni di permanenza **nell'Associazione Domus Karalitanae** dei Titolari di B&B.

Individua requisiti strutturali e gestionali di servizio, nonché specifici impegni, il cui rispetto ed applicazione da parte degli aderenti costituiscono la premessa essenziale per garantire un servizio di qualità all'ospite sempre coerente con le aspettative di chi sceglie questo tipo di ospitalità.

Il rispetto di tali condizioni, a livello di sistema, garantisce inoltre una forte riconoscibilità e visibilità in termini d'immagine, con indiscutibili vantaggi per i singoli titolari.

L'ordine, la pulizia e la cura dei dettagli, l'armonia dell'insieme, la piena disponibilità e la cortesia nei confronti dell'ospite devono rappresentare valori condivisi e garantiti in tutti i B&B collegati in rete con l'adesione **all'Associazione Domus Karalitanae**.

***I Titolari di B&b che aderiscono all'Associazione Domus Karalitanae s'impegnano a rispettare le linee indicate per la gestione espresse nella CARTA DELL'OSPITALITA' FAMILIARE e a tradurre in coerenti servizi e comportamenti nei confronti dell'ospite tutte le indicazioni elencate e suddivise tra Requisiti Strutturali e Gestionali.***

#### 1. La struttura

L'abitazione deve essere facilmente individuabile con l'insegna di appartenenza all'Associazione Domus Karalitanae ben posizionata; la scritta sul campanello/citofono chiara e leggibile.

L'esterno dell'abitazione deve essere gradevole, in buono stato di manutenzione e pulito.

Se il B&B non dispone di un parcheggio privato, il titolare s'impegna per aiutare l'ospite a trovare un parcheggio vicino, consentito e sicuro.

Le camere a disposizione degli ospiti:

. saranno arredate con gusto e garbo, comode confortevoli, ben riscaldate e aerate, devono avere almeno una finestra e perfettamente pulite e ordinate.

. quelle con due letti avranno i letti, copriletto e lenzuola identici o con tessuti coordinati

. i letti a castello sono ammessi solo nelle camere per ragazzi, e pertanto saranno presenti soltanto se la casa ha più di una camera per ospiti

. le reti e i materassi devono essere in ottimo stato

. avranno almeno una illuminazione centrale, un comodino e una abat-jour per persona

. una luce di emergenza/torcia

. un tavolo/scrivania e una sedia sono indispensabili, così come un armadio e cassetti dove riporre indumenti e oggetti personali

. è consigliata una comoda poltrona

. uno specchio ed una presa di corrente

. un cestino per i rifiuti

. un apposito ripiano, o ampio sgabello, dove poter posare il bagaglio/valigia

. biancheria in ottimo stato

Ad ogni nuovo ospite verrà consegnata una camera pulita, ben arieggiata e, naturalmente con biancheria pulita.

La biancheria deve essere in ottimo stato e possibilmente

coordinata nei tessuti e nei colori.

Qualora le camere avessero bagni in condivisione, è consigliato un bagno ogni due camere.

L'attrezzatura sanitaria del bagno a disposizione degli ospiti sarà in ottimo stato e perfettamente pulita, sia esso privato o in condivisione con altre camere.

Verranno forniti saponi liquidi e bagnoschiuma in dosatori o confezioni monouso.

Nel bagno dovrà esserci un piano di appoggio per la borsa da bagno e il phon.

## **2.La Gestione**

La pulizia dei locali dovrà essere fatta tutti i giorni e ogni nuovo ospite avrà al suo arrivo biancheria pulita e un set coordinato di asciugamani per ogni persona così composto: telo doccia,

asciugamano viso, ospite.

Il set di asciugamani deve essere in ottimo stato e coordinato nei colori con l'altra biancheria.

Il cambio verrà fatto almeno ogni 2 giorni, e giornalmente, se necessario.

### **La Colazione**

La prima colazione rappresenterà, ogni giorno, una piacevole sorpresa se preparata con varietà e disponibilità di prodotti tipici locali ma anche prestando attenzione ai regimi dietetici particolari.

Si consiglia di offrire con la tipica colazione dolce anche prodotti salati, molto apprezzati dagli ospiti stranieri.

La colazione dovrà essere sempre un momento importante di relazione con la famiglia e di socializzazione tra gli ospiti.

Faranno parte obbligatoriamente della colazione una scelta tra caffè, latte e tè, almeno due prodotti da forno, burro, marmellata serviti in confezioni monouso o in coppette, sono raccomandati un dolce, biscotti, brioche, torte, una spremuta o un succo di frutta.

Yogurt, frutta, corn-flakes o altri alimenti e bevande possono essere una gradita integrazione. Sarà bene richiedere all'ospite, al suo arrivo, le sue preferenze.

Il Titolare del B&B potrà utilizzare, preferibilmente, anche i prodotti tipici provenienti dalla produzione locale per valorizzare l'identità e il senso di appartenenza alla cultura e al territorio.

Verranno utilizzate tovaglie di cotone o servizi all'americana e set coordinati di tazze, posate, ecc.

Una nota scritta, appoggiata sul comodino o sulla porta della camera, segnalerà gli eventuali ulteriori servizi offerti con relativo costo, se previsto.

### **L' Accoglienza**

Il Titolare del B&B s'impegnerà per garantire sempre la propria immediata reperibilità

Gli ospiti saranno accolti come degli amici, prima che come clienti. qualora richiesto, dovranno essere aiutati per necessità pratiche di vario tipo (es. acquisti, lavanderia, sanità, riparazioni, prenotazioni eventi/ristoranti) e consigliati sui servizi e su quanto di meglio ha da offrire la località.

Materiale informativo e promozionale della città e del territorio, lasciati nelle camere o in consultazione, saranno molto utili e

apprezzati dagli ospiti.

L'accoglienza sarà gestita con cortesia amichevole mettendo a proprio agio gli ospiti, ma al tempo stesso con professionalità e discrezione.

Al suo arrivo l'ospite dovrà essere informato su tutte le caratteristiche interne ed esterne della struttura (orario arrivo/partenza/colazione/pulizia delle camere/regole/servizi e "libertà" a lui concesse nella durata del soggiorno nel B&B) e avrà massima disponibilità per l'entrata e l'uscita.

Il gestore o un componente della famiglia sarà reperibile 24 ore su 24.

E' bene offrire all'ospite una "Cartella di Benvenuto" contenente spiegazioni sul marchio di qualità, questionario di soddisfazione del cliente, informazioni per reclami o suggerimenti, notizie sulla località, numeri di assistenza e di emergenza.

### **Copertura Assicurativa**

Il responsabile dell'attività è bene che sottoscriva un'adeguata polizza assicurativa di responsabilità civile, che comprenda le garanzie relative alla proprietà, alla conduzione del fabbricato ed alle attività complementari, oltre alla responsabilità civile per danni alle cose dei clienti consegnate o non consegnate.

### **Prezzi**

L'Associazione Domus Karalitanae, come forma di attenzione nei confronti dell'ospite e di trasparenza, auspica che i prezzi massimi comunicati all'Assessorato del Turismo della Provincia di Cagliari, corrispondano ai prezzi effettivamente praticati (prezzo per notte riferito alla camera e differenziato per numero di ospiti, comprensivo di prima colazione).

Si ricorda che i prezzi massimi devono essere esposti in modo visibile nella camera.

Si consiglia di personalizzare l'esposizione (es.: sul tavolino, in una teca, nella "Cartella di Benvenuto" )per evitare le soluzioni simili a quelle adottate dalle strutture ricettive tradizionali.

L'Associazione Domus Karalitanae sconsiglia politiche di prezzo giocate sulla maggiorazione a fronte dei servizi offerti (consumo climatizzatori, animali, vasca idromassaggio, ecc..) e propone invece l'aumento del prezzo complessivo praticato, in modo da tener conto delle facilitazioni offerte agli ospiti.

L'Associazione Domus Karalitanae propone le seguenti politiche

minime di prezzo:

1. utilizzo di prezzi riferiti all'unità abitativa e differenziati in base al numero di ospiti contemporaneamente presenti

2. attenzione ad una politica di prezzo per le famiglie

Sono state definite delle facilitazioni minime per i nuclei familiari.

Per i bambini in camera con i genitori:

. gratuità minimo fino ai 3 anni

. sopra ai 3 anni fino ai 10 anni: maggiorazione del 25% del prezzo pieno della camera doppia

3. terzo letto aggiunto (adulti): maggiorazione massima del 35% sul prezzo pieno della camera doppia

4. doppia uso singola: riduzione di almeno del 35% sul prezzo pieno della camera doppia

5. per la caparra è stato definito un comportamento consigliato da adottare, qualora venga richiesta:

. l'ammontare massimo che l'ospite deve versare sarà il costo di una giornata o del 30% nel caso di soggiorni più lunghi

. in caso di disdetta della prenotazione fino a 15 giorni precedenti la data di arrivo: nessuna penale e la caparra verrà restituita, detratte le spese sostenute per la restituzione.

Per la disdetta inviata meno di 15 giorni precedenti la data di arrivo e in caso di mancata presentazione (no show): penale pari alla caparra inviata.

In caso di partenze anticipate: dovute a cause non imputabili ai gestori del B&B, non sono previsti rimborsi.

In alcuni casi si consiglia di non trattenere la caparra ma di renderla disponibile per un successivo soggiorno dell'ospite.

### **3. Il Monitoraggio**

La garanzia della qualità, per essere credibile ed efficace, ha necessità di evolversi continuamente e ad alimentarsi con l'ascolto dell'ospite e la verifica della sintonia del livello qualitativo dei servizi proposti con le sue reali esigenze ed aspettative.

E' quindi strategico monitorare stabilmente il livello di soddisfazione dell'ospite con sistemi di auto informazione continua mediante flussi di "feed back" dall'ospite.

Per questo motivo è stata predisposta per l'ospite la "Scheda di gradimento del Servizio" che lo renderanno consapevole di soggiornare in una struttura appartenente ad una rete di qualità,

riconoscendogli un ruolo da protagonista nell'importante e decisiva funzione di controllo.

#### **4. La Promozione**

L'Associazione garantisce una costante attività di promozione per l'ospitalità in famiglia nelle diverse forme (depliant, sito internet, fiere, eventi, ecc...) e con altri soggetti, individuali e organizzati, di natura pubblica e privata, interessati a proposte di qualità per l'offerta tipica dei B&B, anche a livello nazionale e internazionale.

L'adesione alla Carta dell'Ospitalità comporta numerosi vantaggi per i titolari di B&B i quali beneficeranno di continua visibilità.

#### **5. La Formazione**

L'Associazione cura con molta attenzione l'aggiornamento e la formazione sugli argomenti inerenti l'ospitalità familiare con gli associati e realizza la formazione apposita per chi volesse intraprendere l'attività.