

**CARATTERISTICHE DEI  
B&B VALIDE PER  
L'ATTRIBUZIONE DEL  
MARCHIO DI QUALITA'  
E "CARTA  
DELL'OSPITALITA' "**



**CARATTERISTICHE DEI B&B ( Ai fini del punteggio )**

**ACCOGLIENZA:**

- \* capacita di parlare due o più lingue ( italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo )
- \* flessibilità negli orari di accoglienza.
- \* rapporto interpersonale instaurato con il cliente.

**FACILITIES:**

- \* possibilità di mezzi di trasporto.
- \* posizione rispetto alle attrattive locali.
- \* tv - satellitare - connessione ad internet.
- \* aria condizionata.
- \* mini bar
- \* scalda vivande
- \* accesso disabili

**AFFIDABILITA':**

\* per affidabilità intendiamo il rapporto che un associato ha con la propria associazione che durante il tempo si è creato e perfezionato secondo il modo di lavorare di entrambi.

\* fidelizzazione

\*

problem solving

## CARATTERISTICHE DEI B&B VALIDE PER L'ATTRIBUZIONE DEL MARCHIO DI QUALITA' E "CARTA DELL'OSPITALITA' "



### **CARTA DELL'OSPITALITA' ( standards minimi di servizio garantiti)**

#### **LE CAMERE:**

- \* Le camere devono essere di almeno mq. 12.
- \* Il letto matrimoniale non può misurare meno di 150 cm. ed il letto singolo meno di 80 cm.
- \* Il copriletto e le lenzuola saranno pulite e cambiate ogni settimana (comunque all'arrivo di ogni nuovo ospite).
- \* La camera è ben riscaldata ed arredata con garbo. Ci sarà almeno una illuminazione centrale ed almeno una abat-jour. Un tavolo ed una sedia (2 per le camere a 2 posti) sono indispensabili, così come l'armadio.
- \* Il bagno ed i sanitari dovranno essere puliti impeccabilmente, sia nel caso del bagno privato che nel caso di bagno condiviso con altre camere.
- \* Gli ospiti troveranno gli asciugamani puliti in camera o nel bagno. Il set di asciugamani per ogni ospite sarà composto da: 1 asciugamano per il viso, 1 asciugamano per il bidet, 1 asciugamano per la doccia. L'asciugamano per la doccia sarà cambiato ogni settimana, gli altri ogni 3 giorni.

#### **I SERVIZI:**

- \* Sarà fatto il massimo affinché gli ospiti si sentano a loro agio.
- \* Sarà prestata la massima attenzione e sensibilità alla preparazione della prima colazione del mattino ed al buongiorno agli ospiti. Faranno parte della colazione del mattino almeno: una scelta tra latte, caffè, the, spremuta di arancio; pane e/o brioches; burro e marmellata.