

Il Resort manager e i Ratings di Qualità

Il "Resort manager", è una figura professionale centrale all'interno di un circuito di B&B.

Garantisce al circuito la selezione ed il controllo di Qualità di ogni singola struttura e ha una competenza territoriale , di solito il territorio nel quale egli stesso vive.

La figura del Resort manager è importante anche per chi intenda aprire un attività di B&B nella propria casa: a partire dalla consulenza in merito alle regolamentazioni e adempimenti legislativi e fiscali, fino a consigli sull'arredamento, la disposizione degli ambienti, la determinazione dei prezzi e delle promozioni, questi operatori si pongono come veri e propri consulenti ed assistenti di un gestore di B&B.

E' in questo contesto che avviene il controllo dei B&B , attraverso visite occasionali e con l'aiuto di un questionario con un punteggio che viene redatto dal Resort manager e trasmesso al circuito, che provvede ad attribuire un "rating" ovvero un giudizio globale sulla struttura per orientare meglio la scelta del cliente. I clienti stessi, attraverso un efficace sistema di feedback, forniscono costantemente informazioni in merito alla esperienza che hanno vissuto nel B&B in cui sono stati ospitati.

Il Resort manager è in contatto costante con i B&B, offre un il suo aiuto anche attraverso la comunicazione tempestiva delle prenotazioni, della loro durata e della registrazione anagrafica dei clienti, e assiste il B&B a tenere aggiornato il proprio calendario delle presenze.

In collaborazione con l'Università Popolare di Roma, è partito il primo corso pilota rivolto a chi vuole iniziare una attività di B&B, il cui docente e' appunto un resort manager di Roma . La risposta è stata talmente alta che l'Università ha deciso di programmare questo corso per i prossimi tre anni presso le sue sedi nelle principali città italiane.