

Bed & Breakfast
B&B[®]



CARTA DELL'OSPITALITÀ FAMILIARE

Bed & Breakfast di Qualità in Trentino

www.trentinobedandbreakfast.it

CARTA DELL'OSPITALITÀ FAMILIARE

Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"

| | |
|---|--------|
| 1. Filosofia | - 4 - |
| 2. L'associazione | - 6 - |
| 3. Requisiti strutturali | - 7 - |
| 3.1 Esterno dell'abitazione..... | - 7 - |
| 3.2 Stanza da letto | - 7 - |
| 3.3 Bagno | - 7 - |
| 4. Requisiti Gestionali | - 8 - |
| 4.1 Pulizia locali e biancheria | - 8 - |
| 4.2 Somministrazione degli alimenti | - 8 - |
| 4.3 Accoglienza | - 8 - |
| 5. Formazione e Cultura | - 9 - |
| 5.1 Formazione | - 9 - |
| 5.2 Cultura e Lingue Straniere | - 9 - |
| 6. Adesione all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" - | 10 - |
| 7. Sospensione ed esclusione dall'Associazione | - 11 - |

1. Filosofia

Il presente documento disciplina modalità di adesione e condizioni di permanenza nell'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino".

Indica i requisiti minimi, organizzativi, strutturali e metodologici, da adottare in ogni struttura da parte degli aderenti all'Associazione e costituisce il fondamento essenziale per fissare lo standard di qualità coerente con la filosofia del nostro marchio e con le aspettative di chi sceglie questo tipo di ospitalità.

Il rispetto rigoroso di tali indicazioni, nel "mare magnum" dell'offerta turistica trentina, oltre a caratterizzare in maniera univoca l'offerta, garantisce forte riconoscibilità e visibilità, con indiscutibili vantaggi per gli aderenti.

In ogni caso, la scelta di divenire titolare di B&B implica, per chi la fa, il dover affrontare una serie di problematiche nuove, sia relative alla casa che al nucleo familiare; problematiche sulle quali va posta molta attenzione. Risulta essenziale ad esempio che la decisione coinvolga tutta la famiglia, per garantire che il servizio posseda i connotati della vera "accoglienza familiare", genuina, spontanea, e allo stesso tempo non improvvisata.

Il servizio che ne deriva dovrà essere molto personale e basato su aspetti intangibili piuttosto che materiali; si dovrà inoltre conciliare la duplice esigenza di garantire alla famiglia ospitante una giusta "privacy" e al turista di non sentirsi un intruso. Accettando di ricevere in casa un ospite, cambiano implicitamente i comportamenti fino a quel momento adottati, le varie regole di vita all'interno dell'abitazione, il modo di vivere gli ambienti che la compongono, che saranno condivisi con l'ospite; ciò vale per gli orari, i servizi di colazione, l'attenzione all'ordine e alla pulizia, l'utilizzo dei servizi igienici, il rispetto del silenzio e la reperibilità del titolare.

Disponibilità, garbo e cortesia caratterizzeranno l'agire dei padroni di casa e l'ospite dovrà percepire un'accoglienza attenta e amichevole. Nell'immaginario di turisti che scelgono un B&B piuttosto che un albergo, le motivazioni che agiscono sono sicuramente riconducibili ai valori propri di un'ospitalità genuina e familiare: l'autenticità, la tipicità, lo stretto legame con il territorio e la cultura locale, la salvaguardia della tradizione, l'entusiasmo nel rapporto umano. Questi fattori, messi a disposizione dell'ospite e valorizzati, costituiranno il punto di forza del sistema di ospitalità che l'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" intende fermamente tutelare e promuovere.

Con queste premesse, il Turista entrerà nelle nostre case come "ospite" e ne uscirà come "amico".

Sarà sicuramente curioso, avrà bisogno di informazioni, gradirà essere "guidato" nella scoperta del territorio e della cultura della località in cui si trova. Ciò significa per noi che ospitiamo, essere preparati sia linguisticamente sia culturalmente, essere informati e meticolosi e mettere a disposizione dell'ospite materiali informativi di vario genere. Significa conoscere i servizi e le

proposte turistiche, artigianali, culturali, enogastronomiche e di intrattenimento esistenti nel nostro territorio.

Dal punto di vista infrastrutturale e architettonico il ragionamento sarà analogo, ovvero non possiamo e non vogliamo pensare ad una soluzione omogenea per l'attività B&B. Ne consegue che non esiste un modello di riferimento: la nostra casa è interessante per ogni potenziale ospite, perché è "unica", diversa sicuramente dalle altre, ricca di tanti particolari e piccole attenzioni che la caratterizzano e che incorporano i valori della storia, dell'educazione e della cultura della nostra famiglia.

L'ordine, la pulizia, la cura dei dettagli, l'armonia dell'insieme, la piena disponibilità e cortesia nei confronti dell'ospite devono rappresentare "valori condivisi e garantiti" in tutti i B&B che fanno parte dell'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino".

In conclusione ogni titolare di B&B che aderisce all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" si impegna a rispettare la filosofia generale espressa nella presente "Carta dell'Ospitalità familiare" e ad adottare, traducendole in servizi e comportamenti coerenti nei confronti dell'ospite, tutte le indicazioni elencate e suddivise nei paragrafi 3 "Requisiti strutturali" e 4 "Requisiti gestionali" del presente documento.

2. L'associazione



L'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" si è ufficialmente costituita il 7 aprile 2005.

Lo scopo dell'Associazione è finalizzato a:

- diffondere una cultura della qualità della ricettività in famiglia con azioni di informazione, sensibilizzazione e formazione a favore dei propri associati per un costante miglioramento del sistema di qualità;
- creare una rete con altri soggetti favorendo occasioni di partnership e di collaborazione tra l'Associazione e tutti quei soggetti che sono interessati a proposte di qualità per l'offerta turistica trentina;
- adottare strategie di mercato al fine di promuovere la visibilità delle strutture associate.

L'Associazione non ha scopo di lucro.

Lo Statuto e il presente documento ne stabiliscono la struttura, gli scopi e le attività dell'associazione.

3. Requisiti strutturali

3.1 Esterno dell'abitazione

L'abitazione che ospita il B&B deve risultare facilmente individuabile mediante la giusta valorizzazione della propria insegna e la scritta sul campanello chiara e ben leggibile.

Si ricorda che curare gli esterni della propria abitazione può risultare determinante per un'ottima prima impressione.

3.2 Stanza da letto

La stanza da letto costituirà per il cliente lo spazio privato della casa dove trascorrerà più tempo. È importante quindi che la camera abbia atmosfera, sia confortevole e arredata con gusto, ma soprattutto deve essere funzionale e pratica con spazi ben calibrati, armadi sufficienti ad alloggiare gli indumenti degli ospiti in vacanza. Un letto comodo, una buona illuminazione e una gradevole temperatura garantiranno all'ospite il livello di comfort da lui atteso.

A tal fine vengono individuati alcuni parametri minimi da rispettare:

- 13,5 mq di superficie minima per camera doppia al netto di ogni locale accessorio;
- 8 mq di superficie minima per camera singola al netto di ogni locale accessorio;

Rispetto ai parametri sopra esposti è tollerata una superficie della camera inferiore del 10% qualora la stessa camera sia dotata di bagno in camera.

Ulteriori specifiche deroghe possono essere valutate a cura dell'Associazione.

3.3 Bagno

Il bagno dovrà essere possibilmente dedicato e, in ogni caso, dotato di tutti gli accessori funzionali necessari.

4. Requisiti Gestionali

4.1 Pulizia locali e biancheria

La pulizia dei locali deve avvenire quotidianamente e ogni nuovo ospite deve essere fornito al suo arrivo di biancheria pulita, compresa la biancheria da bagno.

Si suggerisce di cambiare costantemente la biancheria per ospiti che permangono per più di tre giorni.

4.2 Somministrazione degli alimenti

All'ospite dovrà essere offerta una prima colazione, con alimenti di igiene e qualità garantita, siano cibi con data di scadenza fissata dal produttore (cibi confezionati) oppure cibi preparati direttamente dal gestore.

Per essere autorizzato a servire cibi manipolati, il gestore dovrà avvalersi del certificato che attesti la sua partecipazione ad un programma di formazione in materia di sicurezza ed igiene nella manipolazione degli alimenti.

Si ricorda di utilizzare preferibilmente prodotti tipici provenienti dalla produzione locale trentina, per valorizzare l'identità e il senso di appartenenza alla cultura e al territorio.

4.3 Accoglienza

Ogni titolare di B&B si impegna a:

- accogliere l'ospite mettendolo a proprio agio ed informandolo riguardo gli orari, le "regole", i servizi e "libertà" a lui concesse durante il soggiorno nel B&B.
E' molto importante mettere a suo agio l'ospite per evitargli imbarazzi durante il soggiorno, definendo subito i "confini" fisici e psicologici nella fruizione della casa; l'ospite avrà così la sensazione di essere gradito, con una maggior soddisfazione percepita;
- predisporre all'interno dell'abitazione un punto informativo visibile ed accessibile, contenente notizie utili sulla casa (es.: orari, recapiti, prezzi) e di tipo turistico che concernono il territorio, trasporti pubblici, musei, strutture sportive, calendario delle principali manifestazioni, spettacoli e appuntamenti culturali, ecc.; mettere inoltre a disposizione una cartina relativa alla località, integrata da materiale informativo tra cui eventuali convenzioni con esercizi della zona;
- consegnare copia delle chiavi di casa al cliente o garantirgli la possibilità di accedere alla sua stanza.

5. Formazione e Cultura

5.1 Formazione

Allo scopo di mantenere un sufficiente orientamento all'aggiornamento e alla formazione sulle materie riguardanti l'ospitalità turistica familiare, l'Associazione organizza annualmente momenti di formazione finalizzati ad aumentare le conoscenze degli aderenti e favorire l'interscambio delle esperienze più innovative e positive acquisite.

Ogni titolare di B&B si impegna a partecipare a proposte di aggiornamento e a momenti di formazione.

Per i nuovi soci la partecipazione agli appuntamenti formativi di base è obbligatoria, i moduli trattati sono:

- manipolazione e igiene alimentare nei B&B HACCP + manuale di autocontrollo;
- gestione fiscale del B&B.

I moduli opzionali potranno invece cambiare tematica ogni anno in base alle tendenze e alle esigenze dell'Associazione, a seguire un esempio:

- conoscenza del prodotto trentino per la colazione;
- mise en place: preparazione del buffet della colazione;
- conoscenza di internet e strumenti utili per la gestione del B&B, posta elettronica, sito internet, social media e web marketing;
- visita ad un B&B appartenente all'Associazione.

5.1 Cultura e Lingue Straniere

Parafrasando quanto dichiarato al punto 1. "Filosofia" della nostra Associazione, non dobbiamo sottovalutare in nessun modo il fatto che l'ospite che sceglierà le nostre case:

... "sarà sicuramente curioso, avrà bisogno di informazioni, gradirà essere "guidato" nella scoperta del territorio e della cultura della località in cui si trova".

Tradotto concretamente, ciò significa in primo luogo, essere informati e meticolosi nel mettere a disposizione dell'ospite materiali informativi di ogni genere relativi a servizi, proposte turistiche, artigianali, culturali, enogastronomiche e di intrattenimento esistenti sul nostro territorio.

Il vero impegno per ognuno di noi sarà padroneggiare, nel tempo, la cultura e le tradizioni del proprio territorio, che dovranno essere raccontate all'ospite con empatia, passione e possibilmente nella "sua" lingua.

Obiettivo dell'Associazione è pertanto stimolare gli aderenti ad un percorso di qualificazione dell'offerta che dovrà passare anche attraverso un lenta ma costante crescita culturale e linguistica.

6. Adesione all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino"

Possono aderire all'Associazione accettando gli impegni indicati nella medesima "Carta dell'Ospitalità Familiare" i B&B presenti nella provincia di Trento, in regola con la normativa di settore e con i requisiti richiesti.

Per aderire al Club occorre presentare apposita richiesta di sopralluogo e valutazione del rispetto del disciplinare.

A seguito di parere favorevole da parte dell'Associazione l'adesione diventa effettiva con il pagamento di una quota una tantum ed una quota annuale giustificate dalla partecipazione alle spese generali di immagine e di gestione. Eventuali altri servizi potranno prevedere ulteriori oneri diretti.

La quota di ingresso è fissata annualmente dall'Assemblea dei soci aderenti all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" e deve essere versata tramite bonifico.

Aderendo al sistema il titolare si rende disponibile ad eventuali visite da parte di incaricati dell'Associazione, visite che saranno svolte secondo modalità ritenute più opportune per una corretta valutazione dei requisiti richiesti dal Sistema Qualità.

Ogni B&B aderente all'Associazione "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino" ha diritto ad utilizzare il relativo marchio fino alla sua permanenza nel club.

7. Sospensione ed esclusione dall'Associazione

L'Associazione, in relazione a problemi qualitativi riscontrati nel singolo B&B, può assumere i seguenti provvedimenti motivati:

- la diffida a ripristinare la situazione di qualità prevista dal presente documento;
- la sospensione temporanea (es. mensile o stagionale) dell'appartenenza all'Associazione per gravi o ripetute carenze qualitative;
- la cancellazione per gravi e recidive carenze qualitative, ovvero per il venir meno dei requisiti.

I provvedimenti di sospensione o di cancellazione sono comunicati a tutti gli enti competenti nella promozione turistica per i necessari aggiornamenti.

La riammissione del titolare di B&B cancellato per gravi e recidive carenze può avvenire su domanda dell'interessato solo a seguito di parere positivo dell'Associazione.

In caso di esclusione o di sospensione temporanea, il titolare di B&B deve immediatamente dismettere l'esposizione del Marchio (all'interno o all'esterno della casa) e non utilizzare in alcun modo materiale riconducibile ai "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino".

