



Unione Europea
Fondo europeo agricolo
per lo sviluppo rurale:
l'Europa investe nelle
zone rurali



Repubblica Italiana



Regione Autonoma
De Sardinia
Regione Autonoma
della Sardegna



g r u p p o
a z i o n e
l o c a l e
o g l i a s t r a



Programma Sviluppo
Rurale
PSR Sardegna
2007- 2013



CARTA DELL'OSPITALITÀ OGLIASTRA

PARTE A	PREMESSA E PRINCIPI DELL'OSPITALITA'
----------------	---------------------------------------------

PREMESSA

La Carta dell'Ospitalità Ogliastro si inserisce nel progetto di cooperazione interterritoriale "Borghi Rigenerati", promosso dal GAL Ogliastro, in qualità di capofila, in partnership con il GAL Molise Verso il 2000, il GAL Maiella Verde e l'Associazione Borghi Autentici d'Italia.

La Carta dell'Ospitalità rappresenta il primo passo per:

- Incentivare i servizi di qualità nelle attività extra alberghiere di B&B e affittacamere;
- Incentivare l'attività di promozione e promuovere un'accoglienza di qualità;
- Favorire la costante attività di formazione per gli aderenti;
- Creare una rete con altri soggetti, individuali e organizzati, di natura pubblica e privata, interessati a proposte di qualità per l'offerta turistica ogliastrina;
- Diffondere una cultura della qualità della ricettività in famiglia e non;
- Favorire occasioni di partnership e di collaborazione tra gli aderenti e tutti quei soggetti, pubblici e privati, individuali e organizzati, che sono interessati a proposte di qualità per l'offerta turistica ogliastrina;
- Favorire l'adesione alla "Carta dell'ospitalità Ogliastro" di tutti quei soggetti che rispondono ai criteri di qualità della "Carta";
- Organizzare momenti di confronto e di formazione a favore degli aderenti per il costante miglioramento della qualità delineato nella "Carta dell'ospitalità Ogliastro";
- Favorire tutte le azioni di promozione e commercializzazione a favore degli aderenti.

La Carta dell'Ospitalità Ogliastro deve intendersi come un percorso di indirizzi e criteri, condiviso dai gestori di bed and breakfast e di affittacamere, che individua un sistema dell'ospitalità responsabile, sostenibile e finalizzato a facilitare modalità di vacanza sul territorio dell'Ogliastro secondo approcci esperienziali.

Il GAL Ogliastro, in fase di start up:

- Realizza una vetrina internet per la promozione della Carta dell'ospitalità Ogliastro;
- Promuove iniziative di implementazione della Carta dell'ospitalità con il GAL Molise Verso il 2000 e con il GAL Maiella Verde nonché con l'Associazione Borghi Autentici D'Italia.

La presente "Carta" è suddivisa in quattro parti: la parte **A)** costituita dalla premessa e dalla descrizione dei principi dell'ospitalità condivisi dagli operatori dei territori partners del progetto "Borghi Rigenerati"; la parte **B)** dedicata ai requisiti minimi del servizio di bed and breakfast e affittacamere, ossia i requisiti minimi strutturali, gestionali e di servizio delle attività di B&B e affittacamere; la parte **C)** dedicata ai "requisiti di qualità" adottati dagli aderenti il cui rispetto ed applicazione da parte degli stessi costituiscono la premessa essenziale per garantire un servizio di qualità al cliente, sempre coerente con le aspettative di chi privilegia questo tipo di ospitalità; la parte **D)** dedicata alla promozione della "Carta", agli impegni di formazione da parte degli operatori e alle modalità di adesione.

I PRINCIPI DELL'OSPITALITA'

Gli operatori del territorio del GAL Ogliastro, che operano nel settore dell'ospitalità adottano e fanno propri i seguenti principi:

- **L'ospitalità è una relazione umana**, ancor prima di una pratica economica. I turisti sono dei residenti temporanei dei luoghi ed è importante contribuire a creare un clima cordiale, che stimoli il dialogo. L'accoglienza è un biglietto da visita e una pedina fondamentale per la costruzione dell'esperienza di viaggio complessiva. L'ospitalità si basa sul desiderio reciproco di accogliere e di essere accolti e sull'innata curiosità di conoscere e scoprire una comunità e il suo territorio.
- **I prodotti offerti** non devono essere solo prodotti da consumare ma **devono costituire esperienze di viaggio**. E' consigliato favorire sempre, nelle proprie scelte, prodotti alimentari e artigianali tipici del luogo e scegliere, per quanto possibile, prodotti a km 0, da filiera corta o biologici. E' importante impegnarsi a ridurre gli sprechi. In questo modo, si avrà la sicurezza di offrire agli ospiti,

prodotti di qualità, che rappresentino e valorizzino l'essenza e la storia del territorio.

- **Il rispetto dell'ambiente deve essere favorito e incentivato**, gli ospiti devono essere informati su come riciclare durante il loro soggiorno e incentivati a non inquinare. Favorire e incentivare forme di turismo responsabile e sostenibile, che rispettino il territorio e l'ambiente, è necessario per garantire un'ospitalità che punta sulla qualità.
- **Il proprio territorio deve essere "rivelato"**; è importante fornire sempre informazioni puntuali, precise, corrette, ma anche stimolare l'interesse degli ospiti con curiosità, racconti, tradizioni. Il racconto di un aneddoto o di una suggestione, sarà il miglior "souvenir" che si potrà offrire ai propri ospiti. Inoltre, diffondendo la conoscenza del territorio si contribuisce a valorizzarne l'identità e a tramandarne la storia.
- **L'ospite deve essere agevolato ad integrarsi con la comunità locale**, attraverso il suggerimento di particolari attività da fare, incontri o eventi a cui partecipare che rappresentino l'identità del territorio. Gli ospiti desiderano avere un'esperienza unica e indimenticabile e questo avviene consentendo loro di "vivere" la comunità, per farli sentire ospiti speciali. Comunicare, scambiare informazioni e collaborare con gli altri operatori della propria comunità e delle comunità limitrofe, ad esempio in materia di eventi, contribuisce ad aumentare i benefici in loco e favorire lo sviluppo dell'economia locale. Ricordiamoci che un turista sceglie prima di tutto un territorio e non solo una struttura ricettiva.
- **La qualità** va intesa come esperienza globale di visita del territorio, composta dai diversi servizi unitari degli operatori. È importante fare in modo che i servizi offerti siano basati sulla qualità e non sulla quantità. L'autenticità e la qualità contribuiranno a costruire un legame forte e duraturo con gli ospiti e a generare un passaparola positivo.
- La **comunicazione** è alla base dell'esperienza turistica, prima, durante e dopo il viaggio. Comunicare con i propri ospiti prima, promuovendo la propria struttura, le proprie caratteristiche e il territorio (ragionare sempre in ottica collettiva, non individualista); comunicare durante il soggiorno, raccontando il territorio, le tradizioni, la storia, le emozioni che si provano a viverci e lavorarci, ma anche la storia della propria attività, cosa motiva il proprio progetto, cosa si fa per essere sostenibili; comunicare con i propri ospiti dopo il loro soggiorno, mantenendo relazioni forti anche a distanza, rafforzando il valore della loro esperienza presso la propria struttura. In questo modo verranno piantate radici solide nei rapporti con loro.

L'ospitalità è una pratica che si fonda sul desiderio di accogliere e di essere accolti; per questo motivo è fondamentale che anche gli ospiti dei territori adottino una modalità responsabile e sostenibile di fare turismo. Ruolo degli operatori è, dunque, anche sensibilizzare i propri ospiti, sui seguenti principi:

- Essere responsabili nel proprio viaggiare, prima, durante e dopo il viaggio. Rispettare le identità dei luoghi, le loro tradizioni, la loro storia e i loro ritmi quotidiani. Fare esperienze che non danneggino l'ambiente, favorire le attività in sintonia con la natura e soprattutto, non inquinare i luoghi che si visitano, perché ogni passo ha un effetto sul territorio.
- Valorizzare l'incontro con le persone che si incontrano sul territorio; valorizzare l'incontro con la cultura locale, con la natura, con gli altri ospiti del territorio, perché è proprio l'incontro ad arricchire e rendere unica una esperienza di viaggio.
- Non correre, non avere fretta di vedere più cose possibili nel minor tempo possibile. Camminare, osservare, fermarsi ad ascoltare e ad assaporare ogni sfumatura che il territorio offre per rendere l'esperienza di viaggio unica e indimenticabile. Seguire i ritmi e i tempi della comunità locale, affidarsi al valore del camminare e della lentezza.
- Parlare, condividere, comunicare, ma scoprire anche l'importanza del silenzio, inteso come l'ascolto dei suoni del territorio. Conoscere un territorio significa anche imparare ad ascoltarne i rumori della natura e delle persone che vi abitano. Il silenzio permette di comprendere più a fondo l'identità del territorio, di riflettere su di esso e di ascoltarne ogni minima sfumatura.
- Rispettare il paesaggio, sentirlo come proprio, intimo, familiare, conosciuto, parte di se stessi; trattarlo e rispettarlo come se questo paesaggio, questi cibi, questo linguaggio, queste strade e queste persone formassero il contesto nel quale si vorrebbe vivere.
- Viaggiare sempre informati, leggere prima la storia del territorio, dei percorsi e dei borghi meravigliosi che si andranno a visitare; solo in questo modo si potrà apprezzare e capire veramente ciò che si vedrà durante il viaggio. La conoscenza crea consapevolezza nel viaggiatore che visita un territorio.
- Andare alla ricerca delle radici del luogo, non fermarsi all'apparenza delle cose, informarsi, domandare, leggere. Ascoltare le persone che vi abitano e rispettarne gli spazi, le tradizioni, la cultura. Ogni albero, per essere florido e bello, attecchisce le sue radici nel terreno, così sarà anche l'esperienza di viaggio: non

basta solo osservare ciò che si ha davanti, più si scava a fondo, più importante e unica sarà la scoperta.

- Comunicare e condividere l'esperienza di viaggio sarà il modo migliore per ringraziare chi l'ha resa unica. Condividere ogni dettaglio, emozione, suggestione diventando protagonisti del racconto del territorio.

PARTE B	REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO DI BED AND BREAKFAST E AFFITTACAMERE¹
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

B&B

La principale caratteristica del B&B è che gli ospiti devono condividere con il proprietario la casa in cui egli vive. Possono essere ospitate, in un'unica unità immobiliare, non più di sei persone in un massimo di tre camere, calcolate al netto delle camere necessarie per la dimora abituale dei residenti.

L'attività può essere svolta da un soggetto diverso dal proprietario o dal titolare di altro diritto reale dell'immobile (conduttore o locatario, comodatario, ecc.), in tale ipotesi è necessario il consenso all'esercizio dell'attività da parte del proprietario dell'immobile o del titolare del diritto reale.

L'attività del Bed & Breakfast può essere realizzata solo in unità immobiliari appartenenti alle seguenti categorie catastali:

- A 1 - abitazioni di tipo signorile;
- A 2 - abitazioni di tipo civile;
- A 3 - abitazioni di tipo economico;
- A 4 - abitazioni di tipo popolare;
- A 5 - abitazioni di tipo ultra popolare;
- A 7 - abitazioni in villini;
- A 8 - abitazioni in ville;
- A 11 - abitazioni tipiche dei luoghi.

I locali adibiti a Bed and Breakfast devono rispettare le prescrizioni previste dalle normative vigenti in materia edilizia, urbanistica, igienico-sanitaria e di pubblica sicurezza ed i vigenti regolamenti comunali.

AFFITTACAMERE

Sono considerati esercizi di affittacamere le strutture composte da non più di sei camere destinate a clienti, ubicate in non più di due appartamenti ammobiliati in uno stesso stabile, nelle quali sono forniti alloggio e servizi complementari.

I locali destinati all'esercizio di affittacamere, devono possedere i requisiti previsti per le case di civile abitazione dai regolamenti igienico-edilizi comunali².

¹ Per tutto quanto non previsto dalla parte B) dal presente documento si rinvia alla L.R. n. 27 del 12 agosto 1998, alle linee guida per l'esercizio saltuario del servizio di alloggio e prima colazione e alla normativa di settore, europea, nazionale e comunale.

² In caso di mancata previsione in detti regolamenti si applicano le norme previste per gli esercizi alberghieri di cui al R.D. 24 maggio 1920, n. 1102 e ss.mm.ii.

L'attività di affittacamere può essere altresì esercitata in modo complementare rispetto all'esercizio di ristorazione qualora sia svolta da uno stesso titolare, in una struttura immobiliare unitaria. In tal caso l'esercizio può assumere la denominazione di "locanda".

Gli affittacamere possono somministrare, limitatamente alle persone alloggiate, alimenti e bevande³ e, su richiesta del cliente, provvedere al rigoverno aggiuntivo delle camere.

DOTAZIONI MINIME	STANZE DA LETTO
-------------------------	------------------------

B&B

Possono essere ospitate, in un'unica unità immobiliare, non più di sei persone in un massimo di tre camere, calcolate al netto delle camere necessarie per la dimora abituale dei residenti.

I requisiti minimi delle strutture utilizzate per l'attività⁴, dovranno essere:

- 14 mq di superficie minima per camera doppia;
- 9 mq di superficie minima per camera singola;
- altezza delle camere e vani ad uso comune secondo le previsioni del regolamento comunale per le civili abitazioni.

Con esclusivo riferimento alla camera doppia è ammesso il letto aggiunto nel rispetto dei requisiti di seguito specificati:

- 4 mq di incremento minimo per un letto aggiunto di tipo tradizionale;
- 1 mq di incremento minimo per ciascun posto letto fornito sulla tipologia di letto a castello;
- cubatura aggiuntiva minima di 7 mc per alloggiato e fino ad un massimo di 4 posti letto per camere con più di 3 posti letto.

AFFITTACAMERE

Le stanze da letto degli immobili destinati ad affittacamere devono essere dotate del seguente arredamento di base: letto; sedia e comodino per persona; tavolo; armadio; specchio; cestino rifiuti per camera; accesso alle camere da letto direttamente dai locali di disimpegno di uso comune.

DOTAZIONI MINIME	STANZE DA BAGNO
-------------------------	------------------------

³ Nel rispetto della normativa di riferimento in materia di somministrazione di alimenti e bevande

⁴ Fonte: Linee guida per l'esercizio saltuario del servizio di alloggio e prima colazione approvate con Deliberazione G.R. n. 10/43 del 21.02.2013.

B&B

In caso di camere prive di bagno annesso, deve essere comunque presente almeno un bagno completo di: water, bidet, lavabo, vasca o doccia, specchio, presa di corrente.

AFFITTACAMERE

Gli affittacamere devono essere dotati di almeno un locale bagno, composto di wc, bidè, lavabo, vasca da bagno o doccia e specchio con presa di corrente, ogni otto persone, o frazione, ivi comprese le persone appartenenti al nucleo familiare e conviventi.

SERVIZI MINIMI	BED AND BREAKFAST
-----------------------	--------------------------

I **B&B** devono obbligatoriamente erogare i servizi minimi di seguito specificati.

Somministrazione della prima colazione: la colazione deve essere servita esclusivamente dentro le mura domestiche, in uno degli spazi familiari condivisi, con prevalenza di prodotti tipici e tradizionali della Sardegna, preconfezionati e non soggetti ad alcun tipo di manipolazione, nel rispetto della normativa vigente in materia di somministrazione di alimenti e bevande.

E' fatto divieto assoluto di usare fornelli o simili nelle camere per prepararsi cibi o bevande e ogni altro apparecchio produttore di calore tranne quelli per l'ordinaria toilette.

Pulizia dei locali: come prevede la normativa la pulizia dei locali deve avvenire quotidianamente.

Fornitura e sostituzione della biancheria: Ogni nuovo ospite deve essere fornito al suo arrivo di biancheria pulita, compreso un kit completo di biancheria da bagno (grande, medio, piccolo).

Il cambio di biancheria dovrà essere effettuato una volta la settimana oltre che ad ogni cambio ospite.

SERVIZI MINIMI	AFFITTACAMERE
-----------------------	----------------------

Gli affittacamere devono assicurare i seguenti servizi minimi di ospitalità compresi nel prezzo:

- **Pulizia dei locali** ad ogni cambio di cliente ed almeno una volta la settimana;
- **Fornitura e sostituzione di biancheria** ad ogni cambio di cliente ed almeno una volta la settimana;

- **Fornitura** di energia elettrica, acqua calda e fredda e riscaldamento.

PARTE C)	REQUISITI DI QUALITA'
-----------------	------------------------------

Tra i requisiti che concorrono a identificare una struttura ricettiva di qualità, alcuni sono obbligatori per legge, altri sono scelti in maniera libera dal gestore per rendere l'ospitalità personalizzata e confortevole.

Quando si parla di qualità è opportuno chiarire, innanzitutto, che si fa riferimento all'insieme delle caratteristiche di un'entità che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite.

Dal punto di vista infrastrutturale e architettonico, non trattandosi di esercizi arredati secondo canoni standard, non si può pensare ad una soluzione omogenea per l'attività di B&B o quella di affittacamere. Quindi non esiste un modello di riferimento; la casa è interessante per il potenziale ospite perché è "unica", diversa sicuramente dalle altre, ricca di tante piccole attenzioni che la caratterizzano e che incorporano i valori della storia, dell'educazione e della cultura di chi ospita. Perché una struttura sia di qualità, è necessario pertanto che gli aspetti tangibili, quali la posizione territoriale, le caratteristiche dello stabile che ospita il b&b o l'affittacamere, le caratteristiche delle camere, dei locali e dei servizi igienici riservati agli ospiti, laddove possibile, siano sempre supportati dalla fornitura di servizi ispirati ai principi dell'accoglienza cordiale e amichevole.

I requisiti di qualità che si elencano di seguito sono il frutto della scelta dei gestori aderenti alla presente "Carta dell'Ospitalità Ogliastro", i quali intendono offrire un servizio di ospitalità medio alto e valorizzare al contempo le particolarità proprie di ogni struttura.

QUALITA' STANZA DA LETTO	B&B
	AFFITTACAMERE

La stanza da letto costituisce per il cliente lo spazio privato della casa dove trascorrerà più tempo. E' importante quindi che la camera abbia atmosfera, sia confortevole, arredata con gusto, possibilmente ispirata allo stile e alle tradizioni architettoniche dell'Ogliastro ma soprattutto deve essere funzionale e pratica con spazi ben calibrati, e 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 confort da lui atteso.

Con riferimento all'arredamento della camera da letto, la dotazione qualità, incluse le dotazioni minime previste per legge, dovrebbe comprendere:

- un letto singolo, doppio o matrimoniale;
- un comodino e una lampada per persona;
- una sedia per persona;
- un tavolo/scrivania;
- un televisore;
- un armadio;
- un apposito ripiano o ampio sgabello, dove poter posare il bagaglio-valigia;
- un attaccapanni;
- uno specchio e più prese di corrente posizionate correttamente;
- un cestino per i rifiuti;
- cuscino e coperta aggiuntiva su richiesta;
- biancheria in ottimo stato;
- aria condizionata
- luce di emergenza o torcia elettrica.

Ad ogni nuovo cliente viene consegnata una camera pulita, ben arieggiata e, naturalmente, con biancheria pulita.

QUALITA' STANZA DA BAGNO	B&B
	AFFITTACAMERE

Bed and breakfast: In relazione agli esercizi sorti antecedentemente alla sottoscrizione della presente "Carta", in caso di camere prive di bagno annesso, qualora l'attività di B&B si svolga in più di due stanze, il bagno per gli ospiti deve essere riservato a loro esclusivo servizio.

In relazione agli esercizi che sorgeranno contestualmente o successivamente all'istituzione della presente "Carta" ogni stanza dovrà essere dotata di bagno annesso.

Affittacamere: In relazione agli esercizi sorti antecedentemente alla sottoscrizione della presente "Carta", in caso di camere prive di bagno annesso, dovrebbe essere riservato un bagno per ogni due stanze.

In relazione agli esercizi che sorgeranno contestualmente o successivamente all'istituzione della presente "Carta" ogni stanza dovrà essere dotata di bagno annesso. Sia nell'attività di B&B che in quella di affittacamere le stanze da bagno dovrebbero essere accessoriate con:

- ✓ pulsante di chiamata/allarme;

- ✓ linea di cortesia comprendente almeno saponetta, bagnoschiuma/ shampoo (proposti in dosatori in alternativa alle confezioni monouso), fazzolettini di carta, un bicchiere;
- ✓ phon a disposizione dei clienti;
- ✓ scalda asciugamani;
- ✓ piano di appoggio per la borsa da bagno;
- ✓ asciugamani in ottimo stato.

QUALITA' DELL'ABITAZIONE E PARCHEGGIO	B&B E AFFITTACAMERE
----------------------------------------------	--------------------------------

- **Individuazione dell'abitazione:** L'abitazione che ospita il B&B e l'affittacamere deve risultare facilmente individuabile; la scritta sul campanello chiara e ben leggibile;
- **Esterni ed interni dell'abitazione:** La prima impressione è determinante, quindi anche un buon esterno può costituire un ottimo biglietto da visita; le abitazioni devono risultare gradevoli, pulite ed in buono stato di manutenzione. Si consiglia di enfatizzare aspetti ed oggettistica tipica del posto, fiori di stagione, ecc;
- **Parcheggio:** se il B&B e l'affittacamere non dispongono di parcheggio privato, coperto o comunque recintato, il titolare si impegna ad aiutare l'ospite a parcheggiare in un posto vicino, sicuro e consentito.

QUALITA'SERVIZIO COLAZIONE	B&B
-----------------------------------	----------------

Per quanto riguarda la colazione, è importante cercare di capire ed assecondare, nel limite del possibile, le esigenze ed i gusti degli ospiti. Si consiglia di offrire accanto alla tipica colazione dolce, anche prodotti salati, molto apprezzati soprattutto dagli ospiti stranieri.

La colazione proposta potrà comprendere ad esempio alcuni dei seguenti prodotti: caffè, latte, thè, succhi di frutta, yogurt, pane, burro, miele, marmellata, fette biscottate, frutti di stagione, dolci, biscotti, formaggi, salumi, ecc, tutti preconfezionati.

E' consigliato tenere conto di eventuali esigenze alimentari degli ospiti (celiaci, vegetariani, allergici, intolleranti al lattosio, ecc) dotandosi di prodotti monodose specifici.

QUALITA' SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	AFFITTACAMERE
---------------------------------------------------------	----------------------

La somministrazione di alimenti e bevande può riguardare ogni tipologia di pasto, dunque, colazione, pranzo, cena, rinfresco, ecc., nel rispetto delle normative di settore. E' usanza degli esercizi di affittacamere somministrare, in particolare, il servizio di prima colazione, nell'erogazione della quale è importante cercare di capire ed assecondare, nel limite del possibile, le esigenze ed i gusti degli ospiti. Si consiglia di offrire accanto alla tipica colazione dolce, anche prodotti salati, molto apprezzati soprattutto dagli ospiti stranieri.

La colazione proposta potrà comprendere alcuni dei seguenti prodotti, preferibilmente prodotti locali e/o preparati in casa, caffè, latte, thè, succhi di frutta, yogurt, pane, torte, crostate, burro, miele, marmellata, fette biscottate, frutti di stagione, dolci, biscotti, salumi, formaggi, uova, ecc.

E' consigliato tenere conto di eventuali esigenze alimentari degli ospiti (celiaci, vegetariani, allergici, intolleranti al lattosio, ecc) dotandosi di prodotti monodose specifici.

QUALITA' DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA	B&B E AFFITTACAMERE
------------------------------------------	--------------------------------

Ogni titolare di B&B e affittacamere si impegna a:

- Organizzarsi nei modi preferiti per garantire sempre la propria immediata reperibilità, sia per possibili prenotazioni sia nel caso di arrivo casuale di un cliente. Nel caso di utilizzo di segreteria telefonica è auspicabile registrare un messaggio anche nelle lingue straniere conosciute;
- Ad accogliere l'ospite mettendolo a proprio agio e dunque renderlo partecipe delle attività o servizi o vincoli nell'ambito del soggiorno; regola importante l'affissione all'interno delle camere o negli spazi comuni, degli orari di entrata o uscita dalla struttura, orari della colazione, dei pasti in caso di affittacamere, e in generale delle "regole", dei servizi e "libertà" a lui concesse durante il soggiorno nel B&B o nell'affittacamere. Considerando che l'ospite avrà la consapevolezza di entrare in casa d'altri, prevedibilmente si farà degli scrupoli, se non altro per educazione; è molto importante, pertanto, metterlo a suo agio per evitaragli imbarazzi durante il soggiorno, definendo subito i confini fisici e psicologici nella fruizione della casa.
- Gli eventuali avvisi per gli ospiti dovranno essere tradotti almeno in inglese e in tedesco, ed esposti in modo adeguato e visibile;

- Predisporre e mettere a disposizione del cliente la “scheda di soddisfazione del servizio”;
- Predisporre all’interno dell’abitazione, un punto informativo visibile e accessibile, contenente oltre alle notizie utili sulla casa, se non esposte altrove (es. orari, recapiti, prezzi) anche le notizie utili sul 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 sugli esercizi della zona;
- Creare una pagina web dedicata al B&B o affittacamere in cui siano riportati, ove possibile, i contenuti di cui sopra;
- Organizzare eventi connessi alla struttura stessa e mettere in evidenza aneddoti o curiosità legati al B&B o all'affittacamere e al territorio;
- Adottare pratiche di fidelizzazione per gli ospiti, come sconti speciali per clienti abituali, gadget, omaggio, ecc;
- Mettere a disposizione dell’ospite, su sua richiesta, asse e ferro da stiro;
- Fornire la connessione internet Wi- Fi gratuita, la ricezione e-mail e l’uso stampanti;
- Consegnare copia delle chiavi di casa al cliente o garantirgli la possibilità di accedere alla sua stanza;
- Garantire l’uso di un frigorifero per riporre generi alimentari o medicinali soggetti a facile deperibilità;
- Aiutare l’ospite a trovare un alloggio alternativo in caso di “tutto esaurito”, prioritariamente presso altri B&B o affittacamere aderenti alla Carta dell’Ospitalità Ogliastra situati nelle vicinanze;
- Utilizzare preferibilmente prodotti tipici provenienti dalla produzione sarda e ogliastrina, per valorizzare l’identità e il senso di appartenenza alla cultura e al territorio.

QUALITA' DEI PREZZI	B&B e AFFITTACAMERE
----------------------------	--------------------------------

I prezzi minimi e massimi effettivi di soggiorno vanno resi disponibili e portati a conoscenza degli ospiti senza fraintendimenti e devono indicare il costo per notte riferito alla camera, comprensivo di prima colazione nel caso del B&B, e differenziato per numero di ospiti. Si consiglia di sottolineare al cliente, al momento della prenotazione o del suo arrivo, a cosa si riferisce esattamente il prezzo proposto.

Nell’ambito della Carta dell’Ospitalità Ogliastra sono sconsigliate politiche di prezzo giocate sulla maggiorazione a fronte dei servizi offerti (es. aria condizionata, animali) e

si propone invece, eventualmente, di aumentare il prezzo complessivo praticato, in modo da tener conto delle facilitazioni offerte ai turisti.

Attraverso la presente Carta dell'Ospitalità Ogliastro vengono proposte le seguenti politiche minime di prezzo (sono sempre accettate politiche di prezzo più favorevoli per gli ospiti):

- Utilizzo di prezzi riferiti all'unità abitativa (camera) e differenziati in base al numero di ospiti contemporaneamente presenti;
- Attenzione ad una politica di prezzo per le famiglie.
- Utilizzo della culla gratuito;
- Terzo letto aggiunto: maggiorazione massima del 35% sul prezzo pieno della stanza (intesa come camera doppia);
- Doppia uso singola: riduzione di almeno il 35% sul prezzo pieno della stanza standard (intesa come camera doppia);

La caparra si consiglia per soggiorni superiori a tre notti. L'ammontare massimo che l'ospite deve versare corrisponde ad una giornata o al 30% del corrispettivo dovuto nel caso di soggiorni più lunghi.

Si consiglia di stabilire un termine sino a sette giorni prima del soggiorno per recedere senza perdere la caparra. Sempre in caso di recesso, si consiglia di non trattenere la caparra ma di renderla disponibile per un successivo soggiorno dell'ospite.

"SCHEMA DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO"

Il titolare dell'attività ricettiva deve possedere la "Schema di soddisfazione del Servizio". La scheda di soddisfazione del servizio, per la particolare importanza che assume per l'esito del progetto complessivo, dovrà essere messa a disposizione dell'ospite; sarà premura del titolare della struttura invitare l'ospite a compilarla, enfatizzando l'importanza che il suo parere assume per il sistema dell'ospitalità Ogliastro ai fini del continuo miglioramento dei servizi.

Il gestore è tenuto ad apporre il timbro o un'altra sigla di riconoscimento della propria struttura ricettiva su tutte le schede consegnate ai clienti.

La scheda è strutturata in forma di questionario, con spazio per suggerimenti e osservazioni dell'ospite; essa potrà essere compilata in forma anonima.

Il gestore, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente, così come delle segnalazioni giunte attraverso altri canali (mail, recensioni web etc.) potrà trarre spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

PARTE D): PROMOZIONE, FORMAZIONE E ADESIONE

PROMOZIONE

Gli operatori che condividono la "Carta dell'Ospitalità Ogliastro", sono inseriti nella "Vetrina Ogliastro", all'interno della pagina web del GAL Ogliastro e sono coinvolti in ogni iniziativa di promozione dei percorsi di qualità legata al progetto "Borghi Rigenerati" e ad attività ad esso connesse.

FORMAZIONE

Gli operatori aderenti alla "Carta", si impegnano a tenersi costantemente aggiornati sulle normative che disciplinano l'esercizio di B&B e affittacamere, a seguire seminari finalizzati ad implementare ed innovare i servizi offerti, ad individuare e ad adottare strumenti di "marketing", in particolare di promozione on line dell'attività, comprese le attività di sensibilizzazione su web marketing e sull'utilità e l'uso delle tecniche di social media marketing organizzate dal GAL.

ADESIONE

Sono ammessi alla "Carta dell'Ospitalità Ogliastro", i B&B e gli affittacamere presenti nell'area del GAL Ogliastro, in regola con la normativa di settore, che si impegnano a seguire i principi e la filosofia cui si ispira il presente documento e a tradurre in coerenti servizi e comportamenti, nei confronti dell'ospite, tutte le indicazioni riportate dalla presente Carta e ogni altro impegno definito dalla stessa.