

CAGLIARI CHARMING ACCOMMODATIONS

IL **REGOLAMENTO** è un documento che disciplina le modalità di adesione e condizioni di permanenza nell'Associazione **CAGLIARI CHARMING ACCOMMODATIONS** dei Titolari di B&B, Case Vacanze, Affittacamere ovvero attività extra alberghiere.

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 e per gli ospiti.

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 **CAGLIARI CHARMING ACCOMMODATIONS**.

I Titolari delle attività extra alberghiere che aderiscono all'Associazione **CAGLIARI CHARMING ACCOMMODATIONS** s'impegnano a rispettare le linee indicate per la gestione espresse nel **REGOLAMENTO** e a tradurre in coerenti servizi e comportamenti nei confronti dell'ospite tutte le indicazioni elencate e suddivise tra Requisiti Strutturali e Gestionali, nonché a rispettare il **massimo riserbo** sulle strategie dell'associazione nell'interesse di tutti.

Distinguersi in professionalità, avere dei prezzi più alti della media, lavorare con un target medio alto rimangono gli obiettivi del gruppo.

PREREQUISITI

Le condizioni per accedere al **Brand Cagliari Charming Accommodations** saranno due :

a) Avere un punteggio relativo all'anno in corso sul Portale **Booking.com** **pari o superiore a 8.5**

b) Essere una struttura di charme, ovvero essere dotata di quel **tocco di personalizzazione** che rende esclusivo e unico un soggiorno. Tale caratteristica verrà verificata e valutata dal team del direttivo di anno in anno. L'ammissione sarà a insindacabile giudizio del Direttivo, previo sopralluogo.

1) La struttura

L'immobile deve essere facilmente individuabile con la targa dell'Associazione **CAGLIARI CHARMING ACCOMMODATIONS** ben posizionata; la scritta sul campanello/citofono chiara e leggibile e colorata del colore preferito, all'ingresso il cartello di benvenuto.

L'esterno dell'abitazione deve essere gradevole, in buono stato di manutenzione e pulito. Se la struttura 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, chi lo gradisce con il marchio Charming. Nel bagno dovrà esserci un piano di appoggio per la borsa da bagno e il phone. Nella struttura sarà sempre presente un kit di pronto soccorso, un GuestBook dove gli ospiti lasceranno le impressioni del loro soggiorno.

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. Sarà ideata con varietà e con il supporto dei **produttori locali per valorizzare l'identità e il senso di appartenenza alla cultura e al territorio**, ma anche prestando attenzione ai regimi dietetici particolari,

sempre in osservanza ai regolamenti disciplinari comunali. 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 con 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.

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, sempre in osservanza ai regolamenti disciplinari comunali.

L'Accoglienza

Il Titolare della struttura s'impegnerà per garantire sempre la propria immediata reperibilità, qualora ciò non fosse possibile, l'associazione si rende disponibile a suggerire eventuali persone referenziate per l'accoglienza nel suo complesso, nonché ad accogliere le candidature privatamente di persone eventualmente interessate a costi contenuti da economia di gruppo (inviare candidatura all'email: info@cagliariaccommodation.com)

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, numeri di assistenza e di emergenza e su quanto di meglio ha da offrire la località.

Si privilegerà il materiale informativo e promozionale della città e del territorio,

con il brand Charming pena la decadenza dal gruppo. 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 chi per lui, sarà reperibile 24 ore su 24.

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.

3) Il feedback

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

E' quindi strategico monitorare stabilmente il livello di soddisfazione dell'ospite con sistemi di auto informazione continua mediante flussi di "feedback" dall'ospite. A tal fine l'associazione rende noto che durante l'anno potranno essere svolte attività a campione di Mystery.

4) La Promozione

L' Associazione garantisce una costante attività di promozione per l'ospitalità in stile extra alberghiere (depliant, sito internet, fiere, eventi, ecc...) con soggetti, individuali e organizzati, di natura pubblica e privata, interessati a proposte di qualità per l'offerta tipica dei B&B, affittacamere e tutto ciò che rientra nell'extra alberghiero di autenticità e flessibilità nelle diverse forme, sia a livello regionale, nazionale e internazionale.

L'adesione al Regolamento comporta numerosi vantaggi per i titolari di B&B i quali beneficeranno di continua visibilità.

5) La Formazione

L'Associazione mira, allo scopo di stimolare gli associati, a lavorare secondo standard elevati e professionali, seppur senza perdere il connotato della semplicità, gli associati si impegnano ad aggiornarsi costantemente.

6) Il Monitoraggio

Entro la fine dell'anno ogni struttura verrà valutata sia attraverso un sopralluogo ma soprattutto attraverso i risultati oggettivamente raccolti dagli strumenti informatici, tutto ciò con l'obiettivo di contribuire al miglioramento dei risultati economici e di livello qualitativo del brand Charming rendendo il gruppo sempre più omogeneo.