

CLUB DI PRODOTTO RIVA DEL GARDA MICE

Standard di qualità richiesti

Gli alberghi che per tipologia di struttura e di servizio sono ritenuti adeguati alle esigenze e alle aspettative della domanda congressuale e incentive (MICE) vengono identificati nella fascia di categoria che va dalle 3 alle 5 stelle. Non sono tuttavia escluse strutture di categoria diversa, purché dimostrino di soddisfare i requisiti definiti.

I requisiti per la soddisfazione del cliente

Le aree da presidiare nella catena di servizi interni sono:

1. COMUNICAZIONE
2. PRENOTAZIONE
3. ACCOGLIENZA
4. SERVIZI GENERALI
5. RISTORAZIONE
6. RISORSE UMANE
7. SISTEMA AMBIENTALE E CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

1. COMUNICAZIONE

- Disponibilità di documentazione istituzionale (italiano e inglese).
- Disponibilità di un sito internet aziendale dedicato alla presentazione della struttura (italiano e inglese), con informazioni relative alle principali attrattive della località e ai servizi presenti sul territorio utili alla clientela congressuale.
- Inserimento del logo/claim del marchio del Club di Prodotto Congressuale sul sito internet, sulla documentazione istituzionale e su ogni altra forma di comunicazione commerciale.

2. PRENOTAZIONE

- Disponibilità da parte dell'albergo a concedere opzioni per allotment di camere, con scadenza dell'opzione rinnovabile e concordabile con il cliente sulla base dei suoi bisogni.
- Comunicazione tempestiva della disponibilità, dei costi, delle condizioni di opzione e di ogni altra informazione richiesta dal cliente.
- Disponibilità ad adottare politiche contrattuali flessibili in base alle specifiche esigenze della clientela.
- Gestione della necessaria corrispondenza (offerta e/o altro) con il cliente anche in lingua inglese, ed eventuali altre lingue se richiesto.
- Redazione di un'offerta commerciale al cliente che riporti (almeno):
 - titolo della manifestazione;
 - numero e tipologia delle camere;
 - periodo;
 - quotazioni e tipologia di trattamento;
 - eventuali servizi ausiliari;
 - scadenza dell'opzione e modalità di conferma;

GARDA DOLOMITI AZIENDA PER IL TURISMO S.P.A.

Largo Medaglie d'Oro al Valor Militare, 5
38066 Riva del Garda (TN) Italia
info@gardatrentino.it
T +39 0464 554 444

gardatrentino@pec.gardatrentino.it
C.F. – P.IVA 01855030225
CAP. SOC. € 564.000,00 i.v.
R.I. Trento – REA n. 182762

- condizioni di pagamento, in caso di conferma;
- eventuali penali;
- eventuali commissioni o sconti.
- A tutela propria e del cliente, invio di un contratto che riporti (almeno):
 - titolo della manifestazione;
 - numero e tipologia delle camere;
 - periodo;
 - quotazioni e tipologia di trattamento;
 - eventuali servizi ausiliari;
 - condizioni di pagamento;
 - eventuali penali;
 - eventuali commissioni o sconti;
 - gestione della privacy.
- In caso di gestione di gruppi:
 - redazione da parte dell'albergo di un consuntivo dettagliato con la specifica degli ospiti e dei servizi erogati da allegare alla fattura;
 - invio tempestivo del consuntivo (entro 4 giorni lavorativi successivi alla chiusura dell'evento).

3. ACCOGLIENZA

- All'arrivo (check-in):
 - accoglienza tempestiva ed efficiente dell'ospite;
 - possibilità di accesso alla camera a partire dalle ore 12.00 del giorno di arrivo, se richiesto dal cliente e qualora sia possibile per l'albergo.
- Alla partenza (check-out):
 - gestione tempestiva ed efficiente delle operazioni di partenza dell'ospite;
 - possibilità di occupazione della camera sino alle ore 12.00 del giorno di partenza, se richiesto dal cliente e qualora questo sia possibile per l'albergo;
 - disponibilità a provvedere alla chiamata di un taxi o di altri mezzi di trasporto (transfer da e per l'albergo, convenzioni con aziende di autonoleggio, etc.), qualora il cliente ne faccia richiesta.
- Disponibilità a:
 - distribuire materiale promozionale e di accoglienza nelle camere prima dell'arrivo dei partecipanti ad un convegno, se richiesto dal cliente;
 - allestire un cartello informativo e/o un desk di accoglienza negli spazi comuni durante l'evento, se richiesto dal cliente;
 - curare esigenze specifiche o richieste particolari da parte del cliente (frutta in camera, distribuzione quotidiani, organizzazione di transfer, etc.);
 - organizzare servizi omaggio/cortesia nei confronti del cliente (upgrade delle camere per VIP, area/saletta riservata per operazioni di segreteria, etc.).
- Attenzione da parte dell'albergo alla gestione di eventuali lamentele da parte del cliente con risposta tempestiva e in forma scritta.

- Messa a disposizione dell'ospite di materiali ed informazioni sul territorio (attività praticabili, storia, cultura, tradizioni, ambiente, eventi, divertimenti, ristoranti, etc.).
- Attenzione da parte dell'albergo alla misurazione della soddisfazione del cliente tramite gli strumenti ritenuti più idonei.

4. SERVIZI GENERALI

- Fornitura dei seguenti servizi:
 - climatizzazione;
 - ascensore;
 - accesso ai disabili nelle parti comuni e alcune camere debitamente attrezzate;
 - deposito bagagli in un locale riservato nelle giornate di arrivo e partenza;
 - facchinaggio (se richiesto);
 - servizio bar in camera;
 - lavanderia e stiratura;
 - cambio biancheria (quotidiano se richiesto);
 - pulizia della camera accurata e tempestiva;
 - messa a disposizione dell'ospite di adeguata copertura wi-fi in tutta la struttura;
 - messa a disposizione dell'ospite di stampa nazionale ed internazionale;
 - servizio stampa documenti, fotocopie e assistenza al cliente;
 - parcheggio (di proprietà o convenzionato in un raggio di 200 m.);
 - centro benessere/fitness (opzionale);
 - disponibilità di informazioni sui mezzi pubblici disponibili;
 - disponibilità di navette da e per spostamenti multipli (opzionale);
 - disponibilità di biciclette in ottica di mobilità sostenibile (opzionale).
- In tutte le camere garanzia di comfort e tranquillità, oltre alla dotazione di:
 - telefono per comunicazioni interne;
 - televisore con canali satellitari;
 - frigo bar;
 - cassaforte (in caso contrario, possibilità di utilizzo gratuito del servizio custodia valori dell'albergo);
 - letti con larghezza di almeno 100 cm.;
 - adeguata illuminazione dell'ambiente;
 - scrittoio illuminato;
 - almeno 2 prese elettriche utilizzabili (per cellulare e PC);
 - bagno con box doccia o vasca (con possibilità di scelta da parte del cliente);
 - kit cortesia in bagno.
- In generale, attenzione da parte dell'albergo alla qualità del proprio prodotto e disponibilità a investimenti periodici per interventi di manutenzione, rimodernamento e miglioria.

5. RISTORAZIONE

- Servizio di prima colazione garantito nella fascia oraria dalle 7.00 alle ore 10.30 con:
 - buffet dolce e salato;
 - angolo dietetico e/o angolo con prodotti biologici e/o del territorio;

- disponibilità su richiesta di alimenti rispondenti alle specifiche necessità alimentari dell'ospite (celiachia, diabete, intolleranze e consuetudini culturali);
- disponibilità di servizio di caffetteria al tavolo.
- Presenza di un ristorante interno. In caso contrario, disponibilità da parte dell'albergo ad organizzare il servizio attraverso convenzioni con locali nelle immediate vicinanze.

6. RISORSE UMANE

- Presenza in albergo di personale qualificato e opportunamente addestrato nelle diverse mansioni che:
 - garantisca cortesia, cordialità e il rispetto della privacy degli ospiti;
 - conosca i bisogni e le caratteristiche della clientela congressuale e sia in grado di assistere adeguatamente l'ospite e far fronte alle sue esigenze durante il soggiorno (prenotazione ristoranti, taxi, etc.);
 - conosca l'offerta del territorio e sia in grado di informare l'ospite sulle opportunità per il tempo libero (iniziative sul territorio, orari musei e simili);
 - sia riconoscibile tramite divisa coerente con le diverse funzioni;
 - assicuri la conoscenza della lingua inglese (almeno per le attività di contatto con la clientela).
- Disponibilità da parte dei responsabili e del personale a contatto con la clientela congressuale a partecipare a corsi formativi previsti dal soggetto gestore del marchio di qualità per il segmento MICE.
- Rispetto delle normative vigenti in tema di applicazione del contratto nazionale del lavoro e di safety&security.

7. SISTEMA AMBIENTALE E CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

- Disponibilità, quando possibile, ad adottare modalità e approcci ecosostenibili nella gestione e nell'ospitalità degli eventi.
- Rispetto delle normative vigenti ed in particolare di quelle inerenti la sicurezza ed agibilità della struttura e di tutti gli aspetti ambientali (emissioni, scarichi, consumi, rifiuti etc.).
- Informazioni all'ospite finalizzate al risparmio dei consumi: acqua, energia elettrica, biancheria, etc..
- Dotazione di elementi per la riduzione dei consumi: es. riduttori di flusso, scarichi WC a doppio pulsante, lampade a basso consumo, sensori presenza per illuminazione parti comuni, isolamento termica strutture murarie e vetri, sistemi di controllo e gestione impianti illuminazione trattamento aria.
- Impiego prodotti a basso impatto ambientale e prodotti certificati ecolabel: es. detersivi, saponi, carta igienica, salviette, carta per la stampa, toner rigenerati.
- Produzione e/o utilizzo di energia da fonti rinnovabili: es. allacciamento reti di teleriscaldamento, utilizzo pannelli solari, pannelli fotovoltaici, pompe di calore, fornitura da società certificate.
- Svolgimento azioni indirizzate ai principi di sostenibilità (ambientale, sociale ed economico): impiego prodotti locali e a Km0, utilizzo aziende del territorio per fornitura beni e servizi, adesione a programmi di riuso e solidarietà, etc..
- Disponibilità alla partecipazione a progetti strategici di eccellenza, con ricadute di beneficio sul territorio, sulla comunità ospitante e sul sistema delle imprese.