



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio
Cuneo

La Qualità Turistica del territorio

Cuneo - 12 Dicembre 2011

- Come leggere le criticità riscontrate in sede di sopralluogo e porvi rimedio
- L'impatto ambientale: da semplice rilevazione a requisito di qualità
- Strumenti di posizionamento strategico: il brand
- La promozione del marchio da parte della struttura: il premio Ospitalità Italiana
- Le opportunità della filiera
- La Carta di Qualità nelle imprese ristorative realizzata nell'ambito del progetto ALCOTRA "Viaggio tra i prodotti"



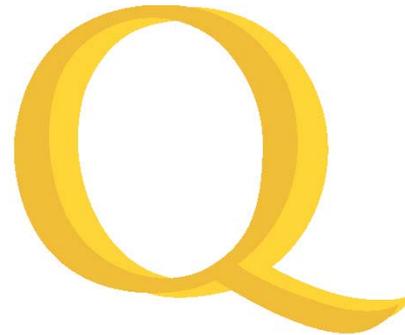
Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Obiettivi del progetto



Camera di Commercio
Cuneo

Certificare



Promuovere

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED



- Riconoscere e sviluppare la qualità del servizio e la qualità della gestione
- Dare indicazioni oggettive ai clienti
- Fornire elementi di miglioramento agli operatori
- Incoraggiare la collaborazione tra i diversi soggetti del sistema turistico (stakeholders)
- Creare nuove opportunità di promozione



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Il marchio in Europa



Camera di Commercio
Cuneo





Intervento alla sessione plenaria dello

European Tourism Forum

Malta, 19 novembre 2010

...Ma intendiamo anche sviluppare un **Marchio Europeo di qualità**, il quale renderà riconoscibili i prodotti e i servizi turistici di eccellenza, rafforzando la fiducia dei consumatori e ricompensando gli operatori che si sono impegnati con successo in tale direzione. Si tratta di una delle iniziative nel contesto, più ampio, dello sviluppo di un turismo sostenibile e di qualità, tra cui lo sviluppo di *Indicatori per la gestione sostenibile delle destinazioni turistiche* e la promozione di una "*Carta europea del Turismo sostenibile e responsabile*".

Antonio Tajani,

*VP della Commissione europea,
responsabile di Industria ed imprenditoria*



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Fasi del progetto



Camera di Commercio
Cuneo



Adesione al bando



Visita di valutazione



Commissione di valutazione
presso CCIAA



Esito negativo



Lettere con
suggerimenti

Esito positivo



Premiazione

La qualità degli HOTEL in Italia

	Strutture certificate
Accesso e posizione - look e facciata esterna	8,8
Parcheggio	7,4
Reception	8,5
Hall e aree comuni	7,9
Camera	8,1
Bagno	8,5
Bar	9,2
Ristorante	7,1
Prima colazione	9,3
Offerta ricreativa/congressuale	5,7
Approccio ecocompatibile	4,1

La qualità degli HOTEL in provincia di Cuneo

	Strutture certificate
Accesso e posizione - look e facciata esterna	8,4
Parcheggio	7,3
Reception	7,7
Hall e aree comuni	7,7
Camera	7,7
Bagno	8,2
Bar	8,9
Ristorante	7,2
Prima colazione	9,0
Offerta ricreativa/congressuale	3,6
Approccio ecocompatibile	2,9

Punti di debolezza < 7.5

Punti di forza > 9

1. Accesso e Posizione



E' disponibile un sito internet con indicazioni/mappe per raggiungere l'albergo (9.1)

Il materiale pubblicitario è aggiornato (es. brochure e bigliettini da visita) (9.7)

La facciata è in perfette condizioni (9.3)

La porta di ingresso ed il tappeto sono puliti ed in buono stato (9.5)

L'illuminazione esterna è rassicurante (9.7)



Accesso alle zone di interesse (centro storico/culturale, stazione sciistica/termale benessere, fiere) (4.8)

Presenza e cura delle aree verdi (6.2)

2. Parcheggio



Adeguatezza al numero camere (9.3)



Il parcheggio è gratuito e/o custodito? (6.7)

Il parcheggio è illuminato, asfaltato e con
posti delimitati? (4.8)

3. Reception (Parte 1)



Sono disponibili presso la reception attenzioni per il cliente (cioccolatini, penne, caramelle, biglietti da visita, brochure, etc) (9.7)

È presente un servizio di facchinaggio fin dall'esterno? (9.3)



Sono disponibili servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento Internet)? (6.9)

Il personale è cortese, sorridente e in divisa-badge (coerente con la categoria dell'albergo)? (6.6)

Il personale conosce lingue straniere (6.6)

3. Reception (Parte 2)



Al telefono l'interlocutore comunica il nome dell'hotel, il proprio nome e la disponibilità ad offrire il proprio aiuto (9.7)



È definito un meccanismo di controllo documentato e programmato sull'approccio del personale nei confronti dei clienti? (6.7)

L'albergo gestisce i reclami provenienti dai clienti mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione?
(2.9)

4. Hall e Aree Comuni



Adeguatezza quantitativa degli elementi di arredo della hall (9.7)

Sono presenti servizi igienici comuni in buono stato? (9.3)



Dimensioni e atmosfera hall (6.8)

Sono disponibili quotidiani e periodici nelle lingue della clientela principale? (6.4)

Il mobilio e gli elementi di arredo delle aree comuni hanno una particolare caratterizzazione e sono in buono stato? (5.4)

Cura e stato dei corridoi (illuminazione, indicazioni, pulizia) (6.7)

5. Camera (parte 1)



La porta d'ingresso garantisce un'adeguata insonorizzazione e la serratura garantisce la sicurezza? (9.3)

Sono definite modalità documentate e programmate per il controllo dello stato delle infrastrutture? (9.7)

Il sistema di oscuramento della camera è efficace? (9.7)



L'illuminazione è adeguata (tre punti luce: ingresso, letto, scrittoio...)? (5.2)

Si evidenzia una corretta manutenzione (prese elettriche, infissi, tende, pavimentazioni, rivestimenti, climatizzazione, etc) (5.5)

La camera risulta priva di rumori? (6.8)

Le dimensioni della stanza risultano adeguate? (7.1)

Il sistema di climatizzazione della camera è efficace? (6.8)

L'arredamento della camera ha una forte caratterizzazione? (5.6)

5. Camera (parte2)



È presente un set di benvenuto? (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, etc) (9.7)

Il cambio delle lenzuola è effettuato giornalmente? (salvo diverse scelte dal cliente per la tutela ambientale) (9.7)

È presente un televisore con servizi televisivi aggiuntivi? (9.0)



La camera è pulita, in ordine e di odore neutro/gradevole? (6.8)

Biancheria e copriletto sono puliti, coordinati e di buona qualità? (6.7)

Nella camera sono disponibili cuscini e coperte di riserva, protetti con cellophan? (coperte non necessarie nei mesi estivi) (4.1)

5. Camera (parte3)



Presenza di stanze dotate di sistemi
anallergici (9.3)

Sono presenti un ripiano portabagagli e
un cartellino “non disturbare”? (9.7)



Le dimensioni e la struttura del letto
risultano adeguate? (5.0)

È presente un questionario di
soddisfazione del cliente e sono previste
modalità di analisi documentate dei
risultati? (4.8)

È disponibile il servizio lavanderia? (6.9)

6. Bagno (Parte 1)



Il cambio biancheria è giornaliero a meno di specifica indicazione del cliente opportunamente segnalati dall'albergo? (9.3)

Sono presenti: un tappetino, un cestino e almeno 2 ganci o uno scaldasciugamani? (9.7)

Lo scarico del water funziona perfettamente? (9.7)

L'odore del bagno è neutrale? (9.7)



La doccia o la vasca sono confortevoli e protette in modo da evitare che l'acqua fuoriesca? (6.3)

La specchiera è di dimensioni adeguate ed è opportunamente illuminata? (6.4)

Il bagno è dotato di mensola sufficientemente spaziosa? (6.3)

6. Bagno (Parte 2)



È presente un sistema di aerazione/finestra? (9.7)

L'asciugacapelli è in buono stato, e in posizione di facile accesso? (9.7)

La pulizia del bagno può considerarsi adeguata? (9.7)

La manutenzione e la cura dei sanitari è adeguata? (9.0)

Sono presenti prese elettriche in numero sufficiente, in posizioni facilmente accessibili? (9.7)



Il set di cortesia è adeguato e personalizzato? (6.8)

La biancheria è adeguata? (6.7)

L'illuminazione del bagno è adeguata? (6.6)

L'arredo del bagno presenta elementi particolari ed è in buono stato? (6.4)

7. Bar e Ristorazione (Parte 1)



Il bar si trova in posizione di facile accesso ed è ben indicato? (9.3)

Esiste un listino bar affisso o cartaceo sui tavoli? (9.0)

Pulizia ordine e manutenzione (9.3)



Il mobilio e l'arredamento sono in buono stato e di qualità? (5.2)

Posateria, vasellame e mise en place sono puliti e di buona qualità? (5.2)

Il menu e la carta dei vini sono scritti anche nella lingua della clientela straniera? (5.4)

7. Bar e Ristorazione (Parte 2)



Il personale del bar è in divisa (abbigliamento identificabile) ha un aspetto curato ed è professionale? (9.1)



L'orario di pranzo e cena viene comunicato ed è flessibile? (5.3)

Illuminazione e temperatura del ristorante sono adeguati alla tipologia della struttura? (5.2)

Indicazioni su ristoranti tipici o eccellenze gastronomiche locali in base alle esigenze degli stessi (6.9)

8. Prima Colazione (Parte 1)



L'orario della prima colazione è flessibile e comunicato? (9.7)

L'offerta di bevande calde è adeguata? (9.7)

Esiste un offerta di cereali variegata? (9.5)

È possibile avere frutta (fresca, sciroppata etc)? (9.5)

Esiste un offerta di prodotti da forno/pasticceria? (9.2)



Posateria e vasellame e mise en place sono puliti e di buona qualità? (6.4)

8. Prima Colazione (Parte 2)



Esiste un'offerta di succhi di frutta/yogurt? (9.5)

Il buffet appare fresco ed invitante? (9.7)

Il personale è in divisa adeguata alla categoria dell'albergo, ha un aspetto curato e possiede la necessaria professionalità? (9.7)



Il mobilio, l'arredamento della sala (bancone, sedie, tavoli), le attrezzature adibite alla cottura, conservazione, presentazione del buffet (cestini, contenitori termici, spremiagrumi, vassoi etc) sono in buono stato e di qualità, coerente con la struttura (6.6)

9. Offerta ricreativa



Offerta di servizi benessere (1.0)

Offerta di servizi per attività sportive (1.6)

Offerta ludo-turistica (3.4)

L'albergo dispone di risorse umane destinate alle attività ricreative (0.7)

L'albergo mette a disposizione attrezzature ben tenute (0.7)

L'albergo fornisce informazioni chiare e puntuali sugli orari e sulla sicurezza delle attività ricreative (4.8)

9. Offerta Congressuale



La struttura è organizzata per ospitare riunioni/ congressi (2.6)

Accesso e indicazioni (2.6)

Le attrezzature sono in buono stato (3.2)

L'illuminazione è adeguata con prese e punti luce in buono stato (3.8)

La pavimentazione, i rivestimenti, la tinteggiatura ed il mobilio sono puliti ed in buono stato (3.8)

Sono offerti anche i servizi di coffee break e colazione di lavoro (3.8)

E' offerta la possibilità di effettuare il check in/out riservati (3.8)

L'albergo offre servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, navetta) (3.3)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 1)



La caldaia (se presente) è di un'efficienza almeno di 3 stelle o comunque non inferiore al 88% in conformità con la direttiva europea 92/42/CE - Rendimenti caldaie a gas (9.0)



L'albergo utilizza fonti di energia rinnovabile (pannelli solari, pannelli fotovoltaici, certificati RECS) (1.4)

Gran parte (più della metà) delle apparecchiature elettriche (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, computer, stampanti) presenti all'interno dell'albergo hanno una buona efficienza energetica (classe A) (6.9)

L'albergo dispone di sistemi di spegnimento automatico (luce, riscaldamento, ecc.) (5.5)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 2)



La caldaia (se presente) utilizza metano o GPL come combustibile (9.3)

L'albergo possiede lampadine a basso consumo energetico (classe A), in valore pari o superiore a circa l'80% del totale (9.0)



L'albergo utilizza sistemi per il risparmio idrico: riduttori di flusso (6.9)

L'albergo utilizza sistemi per il risparmio idrico: sensori automatici per l'erogazione dell'acqua (2.1)

L'albergo ha un cambio flessibile degli asciugamani e delle lenzuola (0.7)

L'albergo effettua azioni preventive per il controllo di perdite idriche (1.4)

L'albergo non usa prodotti in formato usa e getta, ad esempio flaconcini di sapone e shampoo, cuffie non riutilizzabili, ecc. (0.3)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 3)



- L'albergo non usa prodotti usa e getta come bicchieri, tazze, piatti, posate (0.3)
- L'albergo chiede all'ospite di effettuare, utilizzando gli appositi cestini predisposti all'interno della struttura, la raccolta differenziata dei rifiuti da essi prodotti (0.3)
- Formazione del personale su: Temi ambientali (0.3)
- Formazione del personale su: Corretto dosaggio di detersivi e sostanze pulenti (0.3)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 4)



Formazione del personale su: Efficace gestione dei rifiuti, dell'acqua e dell'energia (0.3)

Formazione del personale su: Mantenimento e manutenzione delle attrezzature (0.7)

Informazione agli ospiti su: Azioni di sensibilizzazione ambientale verso la clientela (avvisi per il corretto utilizzo delle risorse idriche ed energetiche) (0.3)

Informazione agli ospiti su: Avviso eventuali perdite (0.7)

Informazione agli ospiti su: Impegno per l'ambiente della struttura e misure realizzate(0.3)

Informazione agli ospiti su: Caratteristiche dell'ambiente circostante la struttura (0.3)

Informazione agli ospiti su: Come separare i rifiuti (0.3)

Informazione agli ospiti su: Come utilizzare i mezzi di trasporto pubblici (0.3)

L'albergo dispone di mezzi di trasporto ecologici (elettrici, metano) (0.3)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 4)



L'albergo usa prodotti con certificazione Ecolabel
(carta, vernici per interni, detersivi, ecc) (0.3)

L'albergo usa bottiglie riutilizzabili (0.3)

Stanze non fumatori (3.4)

Architettura bioclimatica (0.3)

Uso di acqua piovana e di acqua riciclata (1.0)

Alimenti biologici e prodotti tipici locali (3.8)

Pompe di calore, teleriscaldamento, recupero di calore (0.3)

Ristoranti

La qualità dei RISTORANTI in provincia di Cuneo

La qualità dei RISTORANTI in Italia

	Strutture certificate		Strutture certificate
Accesso e posizione – look e facciata esterna	8,9	Accesso e posizione – look e facciata esterna	8,8
Parcheggio	4,9	Parcheggio	4,8
Aree comuni e toilette	7,7	Aree comuni e toilette	7,3
Sala bar/ristorante/mise en place	7,7	Sala bar/ristorante/mise en place	7,8
Personale/servizio	8,8	Personale/servizio	8,6
Proposta eno-gastronomica e menu	8,3	Proposta eno-gastronomica e menu	8,0
Trasparenza	9,4	Trasparenza	9,0
Comfort	5,6	Comfort	5,6
Approccio ecocompatibile	3,4	Approccio ecocompatibile	3,8

Punti di debolezza < 7.5

Punti di forza > 9

1. Accesso e Posizione



Al telefono l'interlocutore comunica il nome del ristorante e si rende disponibile? (10.0)

Il ristorante è illuminato all'esterno? (10.0)

La porta di ingresso ed il tappeto sono puliti ed in buono stato? (9.6)

I marciapiedi antistanti il ristorante sono puliti ed in buone condizioni ? (9.8)

I cassonetti dei rifiuti sono nascosti alla vista della clientela? (10.0)



Il ristorante ha un sito web con indicazioni/mappe per raggiungere la struttura? (6.5)

2. Parcheggio



Ci sono nelle vicinanze posti auto utilizzabili dalla clientela? (6.3)

Il parcheggio è custodito? (0.7)

3. Aree Comuni e Toilette



La toilette è ben illuminata e areata? (9.9)

La stanza del wc è di ampiezza
sufficiente a consentire i movimenti?
(9.2)

Nella toilette è presente un gancio
appendiabiti comodo e funzionale? (9.9)

Nella toilette è presente un rotolo
supplementare di carta igienica e un
cestino con coperchio o basculante?
(10.0)

Nei lavabi della toilette c'è acqua calda?
(10.0)



È presente un guardaroba/appendiabiti?
(5.3)

La toilette è differenziata uomo/donna ?
(3.7)

La toilette presenta un antibagno o
l'ingresso è protetto alla vista dalla sala?
(5.1)

4. Sala bar/ristorante/mise en place (Parte 1)



Pareti (intonaci/rivestimenti) e pavimenti sono puliti? (10.0)

Vini e bevande vengono serviti in bicchieri appropriati? (10.0)

La qualità dell'aria è buona e sono assenti odori ? (9.7)

È presente un efficiente impianto di aerazione nella sala? (9.8)



Gli ambienti sono naturalmente luminosi o ben illuminati? (6.8)

Allestimento e look della/e sala/e ristorante sono curati (in buono stato) (6.9)

È presente un banco bar pulito e curato? (5.2)

I tendaggi sono in buono stato? (4.9)

I tavoli (gambe e sottotavolo) sono puliti ed in buono stato? (6.7)

4. Sala bar/ristorante/mise en place (Parte 2)



Gli ambienti sono climatizzati o la temperatura è adatta alla stagione (10.0)

I tavoli sono disposti a giusta distanza l'uno dall'altro per consentire privacy e movimenti



Le sedie (seduta e gambe) sono pulite ed in buono stato (6.5)

Piatti e vasellame sono in buono stato (4.10)

La posateria e la cristalleria sono in buono stato (6.7)

Il tovagliato è in ordine, senza strappi o rammendi e coerente con il locale (6.8)

Ci sono elementi acustici di disturbo (5.9)

5. Cucina



.....



.....

6. Personale/ Servizio (Parte 1)



Il cliente viene subito accolto e accompagnato al tavolo? (10.0)

Il personale di sala è sempre visibilmente impegnato nel servizio ai clienti? (10.0)

Sono presenti i menu ai tavoli o vengono immediatamente forniti? (9.5)

Il personale indossa un abbigliamento identificabile (coerente con la tipologia di ristorante)? (9.9)

Il personale conosce i piatti proposti? (9.7)



Il personale presente in sala è in numero proporzionato ai tavoli occupati? (6.7)

Il personale ha un aspetto curato ed è accogliente? (6.9)

6. Personale/ Servizio (Parte 2)



Esiste un ambiente dove il cliente attende il proprio turno? (9.2)

Nella sale sono presenti tavoli vuoti ancora da sparecchiare? (9.8)

Le bevande in bottiglia vengono stappate al tavolo? (10.0)

Il vino in bottiglia viene fatto assaggiare al cliente prima di servirlo? (10.0)

Esiste un responsabile di sala? (9.7)



Il personale conosce le lingue straniere? (7.4)

7. Proposta eno-gastronomica e menu (Parte 1)



I prodotti indicati nel menu sono autentici e la loro origine è verificata (10.0)

Tra i piatti proposti sono presenti almeno 4 varietà per portata (10.0)

È possibile ordinare una consumazione al bicchiere o di demi-boutille (10.0)

Nella carta dei vini sono indicate le etichette (9.2)



È presente un carrello dei dolci? (3.4)

7. Proposta eno-gastronomica e menu



È presente un'offerta di digestivi (amari, limoncelli o altro) (9.8)

Il ristorante offre come accoglienza l'aperitivo (9.8)

È presente un'offerta di superalcolici e distillati (10.0)



Sono presenti varie carte (dolci, oli, acque, etc) (4.4)

È presente una cantina dei vini (5.2)

8. Trasparenza (Parte 1)



Sono accettati pagamenti con le più diffuse carte di credito/bancomat? (9.8)

Il servizio è compreso nel prezzo? (9.5)

Il conto presenta distintamente tutte le voci di spesa con specifica per i costi delle bevande? (10.0)

La preparazione del conto avviene con sistema automatizzato? (10.0)

Il conto viene presentato in una cartellina in buono stato? (10.0)

Insieme al conto viene allegato un biglietto da visita del ristorante? (10.0)

È presente un menu all'esterno del ristorante? (9.5)

I menu a prezzo fisso comprendono anche il coperto? (9.8)

9. Comfort



Menu e carte sono nella lingua della clientela principale? (9.3)



Esiste un questionario per la soddisfazione del cliente? (0.1)

Sono organizzate serate gastronomiche a tema? (5.7)

E' presente una zona per fumatori o zona esterna attrezzata? (7.2)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 1)



la struttura tratta la raccolta differenziata dei rifiuti (10.0)

la struttura utilizza sistemi per il risparmio idrico (9.8)



la struttura è dotata di sistemi per il trattamento delle acque di scarico (5.4)

la struttura effettua azioni per il controllo di perdite idriche (4.9)

la struttura utilizza fonti di energia rinnovabile (energia solare, etc.) (0.8)

la struttura effettua manutenzioni programmate per le aree verdi (es. potature, smaltimento scarti vegetali, etc.) (0.3)

la struttura incentiva l'utilizzo dei mezzi pubblici (0.0)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 2)



la struttura effettua azioni di sensibilizzazione ambientale verso la clientela (0.2)

la struttura riutilizza le acque reflue per l'irrigazione (0.2)

la struttura dispone di mezzi di trasporto ecologici (elettrici, metano, etc.) (0.0)

la struttura ha conseguito certificazioni ambientali (0.0)

Il personale è informato/sensibilizzato su tematiche ambientali (0.0)

La qualità degli AGRITURISMI RICETTIVI in provincia di Cuneo

	Strutture certificate
Accesso e posizione	8,7
Look e facciata esterna	8,5
Parcheggio	8,2
L'accoglienza e le aree comun	8,9
Camera/appartamenti	6,8
Bagno	9,1
Servizio ristoro	5,4
Servizi aggiuntivi	5,3
Produzioni agro alimentari	6,1
Approccio ecocompatibile	2,8

La qualità degli AGRITURISMI RICETTIVI in Italia

	Strutture certificate
Accesso e posizione	8,1
Look e facciata esterna	8,3
Parcheggio	7,7
L'accoglienza e le aree comuni	8,3
Camera/appartamenti	6,0
Bagno	8,8
Servizio ristoro	6,1
Servizi aggiuntivi	5,3
Produzioni agro alimentari	6,2
Approccio ecocompatibile	3,8

Punti di debolezza < 7.5

Punti di forza > 9

1. Accesso e Posizione



L'ingresso dell'agriturismo è facilmente visibile (9.9)

Esiste un sito Internet della struttura che offre anche informazioni sulla fruibilità del territorio circostante (9.2)

Il personale di riferimento è sempre reperibile telefonicamente e via e-mail (9.0)

La strada di accesso e la recinzione sono curate e ben tenute (9.8)



2. Look e facciata esterna



Manutenzione della facciata (9.7)



3. Parcheggio



Il parcheggio è realizzato con materiali a basso impatto ambientale (9.5)

Lo spazio per i posti auto è sufficientemente adeguato per le varie tipologie (Camper, Station wagon, etc.) (9.2)

Il parcheggio è illuminato adeguatamente (9.7)

Il parcheggio non deturpa il panorama (9.6)



Il parcheggio è protetto adeguatamente (4.9)

Il parcheggio è pulito e in ordine (5.9)

4. L'accoglienza e le aree comuni (Parte 1)



L'agriturismo ha una polizza assicurativa per la responsabilità civile (10.0)

All'arrivo nell'agriturismo il personale è sempre presente per accogliere gli ospiti (10.0)

L'illuminazione dei locali è adeguata (10.0)

Esistono punti acqua per i cani/animali degli ospiti (9.8)

Gli elementi di arredo degli spazi comuni sono curati e in linea con lo stile rurale (10.0)



E' presente l'armadietto di pronto soccorso segnalato (7.4)

Il personale e/o i proprietari parlano le lingue straniere (7.4)

4. L'accoglienza e le aree comuni (Parte 2)



Nei bagni sono presenti sapone (non industriale) e asciugamani (9.9)

Sono presenti: scopino, gancio appendiabiti, rotolo di carta igienica di riserva (9.1)

E' presente un bagno nelle aree comuni (9.9)

La sala/l'area è ben illuminata (10.0)

Pulizia complessiva dell'area relax (10.0)

Sono presenti indicazioni chiare per la sicurezza degli ospiti (9.9)



5. Camere/Appartamenti (Parte 1)



La porta d'ingresso è solida e sicura (9.6)

L'illuminazione è adeguata (tre punti luce: letto, centrale e scrittoio) (9.5)

Le prese elettriche sono sicure e in buono stato (9.6)

Gli infissi assicurano la dovuta protezione acustica e termica (9.6)



L'ingresso agli appartamenti è ben illuminato, curato (3.1)

La porta è solida e sicura e la serratura perfettamente funzionante (4.1)

Le finestre assicurano un perfetto oscuramento notturno (3.1)

L'atmosfera è familiare ed accogliente (4.1)

Quadri ed altri complementi di arredo sono in perfetto stato (3.2)

La biancheria in dotazione è in buono stato (3.1)

5. Camere/Appartamenti (Parte 2)



L'interno dell'armadio è ben tenuto e pulito (9.6)
E' presente un cestino per i rifiuti (9.5)
Manutenzione del pavimento (9.6)
Manutenzione dei rivestimenti/pareti (9.6)
L'odore della camera è neutrale (9.5)
La temperatura della camera è adatta alla stagione (9.5)



Le dotazioni della cucina sono ben tenute e non usurate (stoviglie, pentole, strofinacci, ecc.) (4.1)
Gli appartamenti sono puliti, in ordine e ben curati (3.2)
Gli elettrodomestici sono perfettamente funzionanti (4.1)
Le attrezzature per la pulizia dell'appartamento sono complete ed in buono stato (scope, cestino per i rifiuti, stracci, etc.) (3.1)
La temperatura interna (appartamenti) è adatta alla stagione (4.0)

5. Camere/Appartamenti (Parte 3)



La porta è insonorizzata (9.5)
Pulizia generale della camera (9.5)
La pulizia delle camere è effettuata con
cadenza regolare (9.5)



L'appartamento dispone di sistemi
(zanzariere) e strumenti repellenti per gli
insetti. (2.8)

Sono presenti le dotazioni base per la
cucina: olio, sale, zucchero caffè, the, etc.
(3.1)

Presenza di servizi per bambini (sedia,
seggolino, sponde, culla, fasciatoio) (3.8)

Lo stile degli arredi è di pregio, coerente
con l'ambiente rurale (7.3)

5. Camere/Appartamenti (Parte 4)



Nell'armadio sono presenti una coperta e un cuscino di riserva protetti con cellophan (6.0)

E' presente una cartellina di benvenuto, contenente la descrizione dello stile dell'ospitalità dell'agriturismo e le informazioni sul territorio (5.5)

Le finestre assicurano un perfetto oscuramento notturno (7.4)

La camera dispone di sistemi (zanzariere) e strumenti repellenti per gli insetti (zampironi, fiaccole, etc.) (7.0)

6. Bagno (Parte 1)



È presente un servizio di cortesia adeguato (9.4)

E' presente un tappetino e un cestino per i rifiuti (10.0)

Sono presenti due ganci appendiabiti affissi al muro o dietro la porta funzionali (9.7)

E' presente un rotolo supplementare di carta igienica (10.0)

Il bagno è sufficientemente insonorizzato (9.9)

La temperatura nel bagno è gradevole (10.0)



È presente uno specchio di dimensioni accettabili (6.9)

Il lavandino è dotato di mensola spaziosa (7.1)

La pulizia generale del bagno è adeguata (sanitari, rubinetterie, ecc) (7.3)

6. Bagno (Parte 2)



In bagno è presente un sistema di areazione/finestra (9.9)

L'acqua calda fuoriesce con un getto sufficientemente potente (10.0)

Lo scarico del water funziona perfettamente (10.0)

La biancheria da bagno è in buone condizioni (né bucata, né sfilacciata) (10.0)

Sono a disposizione dei sacchetti per l'igiene femminile (9.0)

Il porta asciugamani e il portasapone sono in materiale compatibile con l'ambiente rurale (non di plastica) (9.9)

Sono presenti prese elettriche in numero sufficiente, in posizioni facilmente accessibili (10.0)

Lo stile del bagno è coerente con la camera e con l'agriturismo (rurale, country, etc.) (9.7)

Il bagno è sufficientemente grande (10.0)

7. Servizio Ristoro (Parte 1)



Vasellame per la colazione in buono stato e in stile rurale (9.9)

Sono presenti caraffe di latte freddo (9.5)

Vengono offerti cereali o prodotti biologici (9.7)



Il ristorante è arredato secondo lo stile rurale e richiama la cultura del territorio (5.3)

L'atmosfera è familiare (5.3)

L'ambiente è pulito e ben curato

Le tovaglie e le stoviglie sono coerenti con lo stile rurale e ben tenute (5.2)

L'illuminazione è gradevole (5.2)

7. Servizio Ristoro (Parte 2)



Sono presenti differenti varietà di biscotti
in contenitori igienici non monodose
(9.7)

Presenza di yogurt (9.5)

Presenza di formaggi tipici locali (9.5)



Il menu prevede solo piatti tipici
realizzati con ingredienti del fondo o del
territorio (5.2)

L'offerta gastronomica è consultabile sia
dall'esterno della struttura che all'interno
(5.3)

**I piatti vengono presentati e spiegati
secondo le tradizioni locali (anche
oralmente) (2.4)**

I vini sono di produzione
prevalentemente locale (3.6)

7. Servizio Ristoro (Parte 3)



L'orario della colazione è flessibile e ben comunicato (3.9)

Il personale è disponibile (6.5)

Sono presenti spremute fresche di stagione/succhi (4.9)

Sono presenti dolci tipici fatti in casa, torte e prodotti artigianali (5.8)

Sono presenti marmellate fatte in casa o di produzione locale/biologica (7.1)

7. Servizio Ristoro (Parte 4)



Viene indicato se

Il pane fresco locale o di produzione propria (5.1)

Il miele di produzione locale (6.8)

La presenza di salumi tipici locali (6.3)

Sono presenti altri prodotti tipici del luogo/dell'azienda che si usano per la colazione (es. frutta fresca) (4.5)

È presente un'area dedicata alle attività sportive all'aria aperta (corsa, tiro con l'arco, biking, etc.) (5.8)

Le attività ricreative a disposizione sono debitamente comunicate (2.6)

Il personale addetto alle attività ricreative è numericamente sufficiente (5.5)

Sono offerti altri servizi sportivi (golf, equitazione, tennis, calcetto, etc.) anche in convenzione (6.2)

8. Servizi Aggiuntivi (Parte 2)



Presenza di giochi da tavolo disponibili
(carte, altri giochi di società) (4.3)

**Sono offerti servizi aggiuntivi
(escursioni organizzate, spiaggia
privata, percorso vita, autonoleggio,
navetta, deposito sci, biciclette a
disposizione) anche attraverso
convenzioni (4.3)**

Sono presenti locali lavanderia ad uso
degli ospiti (4.1)

Si organizzano serate a tema sulla cultura
locale (6.3)

9. Produzioni Agroalimentari



I prodotti del fondo sono venduti e commercializzati con il logo dell'agriturismo (9.0)



E' presente un angolo per l'esposizione dei prodotti tipici locali non solo dell'agriturismo (6.9)

Si realizzano confezioni regalo/occasioni speciali con i prodotti in vendita (3.6)

Il personale è in grado di fornire spiegazioni sulla natura e sull'utilizzo dei prodotti impiegati o in vendita (2.1)

Si organizzano degustazioni di prodotti locali (2.8)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 1)



La caldaia (se presente) è di un'efficienza almeno di 3 stelle o comunque non inferiore al 88% in conformità con la direttiva europea 92/42/CE - Rendimenti caldaie a gas (9.0)



La caldaia (se presente) utilizza metano o GPL come combustibile (6.4)

L'agriturismo utilizza fonti di energia rinnovabile (pannelli solari, pannelli fotovoltaici, certificati RECS) (5.8)

L'agriturismo ha un adeguato isolamento termico (es. finestre con doppi vetri) (1.6)

Gran parte (più della metà) delle apparecchiature elettriche (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, computer, stampanti) presenti all'interno dell'agriturismo hanno una buona efficienza energetica (classe A) (7.0)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 2)



L'agriturismo utilizza sistemi per il risparmio idrico: riduttori di flusso (1.7)

L'agriturismo utilizza sistemi per il risparmio idrico: doppio pulsante scarico WC (1.0)

L'agriturismo utilizza sistemi per il risparmio idrico: sensori automatici per l'erogazione dell'acqua (7.5)

L'agriturismo ha un cambio flessibile degli asciugamani e delle lenzuola (0.8)

L'agriturismo effettua azioni preventive per il controllo di perdite idriche (5.8)

L'agriturismo non usa prodotti in formato usa e getta, ad esempio flaconcini di sapone e shampoo, cuffie non riutilizzabili, ecc. (0.5)

L'agriturismo non usa prodotti usa e getta come bicchieri, tazze, piatti, posate (0.5)

L'agriturismo effettua la raccolta differenziata dei propri rifiuti (secondo le indicazioni previste dall'Autorità Competente) (0.4)

Formazione del personale su: corretto dosaggio di detersivi e sostanze pulenti (0.7)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 3)



L' agriturismo chiede all'ospite di effettuare, utilizzando gli appositi cestini predisposti all'interno della struttura, la raccolta differenziata dei rifiuti da essi prodotti (0.4)
Formazione del personale su: efficace gestione dei rifiuti, dell'acqua e dell'energia (0.5)
Formazione del personale su: mantenimento e manutenzione delle attrezzature (2.7)
Informazione agli ospiti su: azioni di sensibilizzazione ambientale verso la clientela (avvisi per il corretto utilizzo delle risorse idriche ed energetiche) (1.6)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 4)



Informazione agli ospiti su: avviso eventuali perdite (0.8)

Informazione agli ospiti su: impegno per l'ambiente della struttura e misure realizzate (0.3)

Informazione agli ospiti su: caratteristiche dell'ambiente circostante la struttura (0.1)

Informazione agli ospiti su: come separare i rifiuti (0.1)

Informazione agli ospiti su: come utilizzare i mezzi di trasporto pubblici (0.4)

10. Approccio Ecocompatibile (Parte 5)



L'agriturismo dispone di mezzi di trasporto ecologici (elettrici, metano) (0.1)

L'agriturismo usa prodotti con certificazione Ecolabel (carta, vernici per interni, detersivi, ecc) (0.1)

L'agriturismo usa bottiglie riutilizzabili (0.0)

Stanze non fumatori (0.0)

Architettura bioclimatica (0.7)

Uso di acqua piovana e di acqua riciclata (3.2)

Alimenti biologici e prodotti tipici locali (0.1)

Pompe di calore, teleriscaldamento, recupero di calore (2.9)



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio
Cuneo

La comunicazione interna

(...dopo aver condiviso con il personale
l'ottenimento del marchio)
Per avere maggiore visibilità?

Collegiamoci al portale www.10q.it e verifichiamo che:

- i dati della struttura siano corretti
- le foto della struttura siano state inserite



Il portale del turismo di Qualità



Il marchio Ospitalità Italiana è una certificazione promossa dalle Camere di Commercio per valutare l'offerta ricettiva e ristorativa di qualità in Italia.

Fiorentino - Sansepolcro (AR)
Finalista Premio Ospitalità - V Edizione

Ricerca strutture



A cosa sei interessato?

Seleziona

Provincia:

Seleziona

[» Ricerca avanzata](#)

News

Bando per il marchio Ospitalità Italiana a Cuneo - 07/09/2010



La Camera di Commercio di Cuneo ha aperto il bando di adesione per il progetto Ospitalità Italiana. Il termine ultimo per la presentazione delle domande da parte delle imprese interessate è il 07 settembre.

Premio
Ospitalità
Italiana



Iscriviti
alla
newsletter



Informazioni
per gli operatori
turistici

Area Riservata



Area dedicata alle
Strutture

Segnala o aggiorna
i tuoi dati

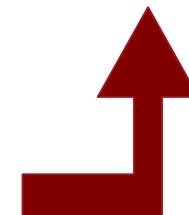


Ar

Area dedicata alle
Strutture



Segnala o aggiorna
i tuoi dati

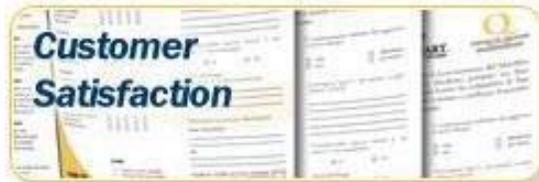




Home
Ricerca avanzata
News
Newsletter



rcio



Area riservata agli operatori

Utenti registrati

Premere il pulsante "Login" e inserire id e password della struttura:

Login

Utenti non registrati

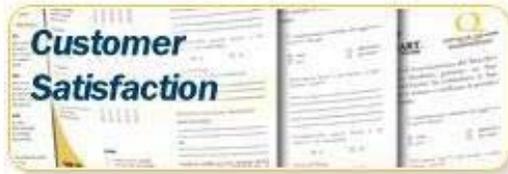
Per accedere all'area riservata inserire il codice assegnato alla struttura da Isnart e l'indirizzo email comunicato al momento dell'adesione: Le verrà inviata una mail con la password e con tutte le indicazioni necessarie. Se non conosce il codice della tua struttura o per eventuali altre informazioni, contatti il numero **+39.06.20.39.891**.

Codice struttura:

Indirizzo email:

Invia





**Informazioni
per gli operatori turistici**



Area riservata agli operatori turistici

Utenti registrati

Premere il pulsante "Login" e inserire il nome utente e la password della struttura:

...attendere

(1)

Connetti a www.10q.it



Il server www.10q.it all'indirizzo Area riservata www.10q.it richiede un nome utente e una password.

Avviso: il server ha richiesto che il nome utente e la password siano inviati senza protezione, ovvero mediante autenticazione di base senza l'uso di una connessione protetta.

Nome utente:

Password:

Memorizza password

OK

Annulla

(2)



Home
Ricerca strutture
News
Newsletter



ra di Commercio

Benvenuto nell'area aggiornamento dati

Per poter rendere disponibili agli utenti del sito www.10q.it le informazioni dettagliate sulla Sua struttura, La invitiamo a completare le schede relative ai suoi dati. Le ricordiamo che queste informazioni saranno utilizzate per la pubblicazione della Guida all'Ospitalità Italiana di Qualità e altre pubblicazioni.

Nelle schede sono riportati i dati già rilevati e attualmente presenti sul sito: Le chiediamo gentilmente di voler completare il resto delle informazioni, e di controllare l'esattezza dei dati riportati.

Per qualsiasi chiarimento è possibile inoltre rivolgersi all'indirizzo info@10q.it o contattarci allo +39.06.20.39.891.

La ringraziamo per la Sua gentile collaborazione.

Cordiali saluti

Il coordinatore del progetto
Flavia Maria Coccia

Nome struttura
e codice

**Home Area
aggiornamento**

Dati anagrafici

Informazioni generali

Gestione

Trasporti

Costi

Info su dormire

Dati specifici hotel

Invio immagini

**Caricamento immagini
secondarie**

Giudizi dei clienti

Cambio password

Download logo

Informazioni generali

* Descriz. (italiano): Elegante palazzo nobiliare ristrutturato nel cuore barocco di Catania. Camere e suite elegantemente arredate con vasca idromassaggio o doccia. Servizio

* Descriz. (inglese): one of the most important Catania hotels occupies a recently restored aristocratic building, located on Scalinata Alessi steps, set between Via Etnea Street

* Descriz. (francese): Design Hôtel situé dans un élégant palais nobiliaire récemment restructuré, qui se trouve sur l'escalier de Via Alessi enchâssé comme un bijou entre Via Etnea

* Descriz. (tedesco): An der Stufen der "Scalinata" der via Alessi liegt das Hotel Principe. Das erst kürzlich renovierte Gebäude, befindet sich zwischen Via Etnea und Via Crociferi, im

Apertura: Annuale

Avvio attività: 2005 (anno)

Ultima ristrutturazione: (anno)

Altitudine: 10 (metri)

Collocazione generica

- | | | |
|--|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Campagna | <input type="checkbox"/> Collina | <input checked="" type="checkbox"/> Mare |
| <input type="checkbox"/> Centro Affari | <input type="checkbox"/> Fuori città | <input type="checkbox"/> Montagna |
| <input checked="" type="checkbox"/> Centro Storico | <input type="checkbox"/> Isolata | <input type="checkbox"/> Panoramica |
| <input checked="" type="checkbox"/> Città | <input type="checkbox"/> Lago | <input type="checkbox"/> Periferia |

Nome struttura
e codice

Home Area
aggiornamento

Dati anagrafici

Informazioni generali

Gestione

Trasporti

Costi

Info su dormire

Dati specifici hotel

Invio immagini

Caricamento immagini
secondarie

Giudizi dei clienti

Cambio password

Download logo

E' possibile inserire fino a
1.000 caratteri (spazi inclusi)

Invio immagini



Foto principale non presente

È possibile inviare una o più immagini della Sua struttura da utilizzare per il sito e per le pubblicazioni relative all'iniziativa **Ospitalità Italiana**. Le immagini per la pubblicazione sui cataloghi Ospitalità Italiana devono avere adeguate caratteristiche tecniche che ne permettano la riproduzione in stampa tipografica. Per questo motivo non sono adatte immagini utilizzate per la pubblicazione su siti internet o comunque digitalizzate a bassa risoluzione.

Le immagini possono essere inviate su supporto fotografico (stampe, diapositive, photocolor) oppure in formato digitale con dimensioni in pixel non inferiori a 640 x 480 pixel.

Le immagini in formato digitale di qualità scadente o comunque prive delle caratteristiche sopra descritte, non potranno essere utilizzate per la pubblicazione dei cataloghi.

È preferibile inviare immagini con viste d'insieme dell'esterno o dell'interno della struttura evitando fotografie che ritraggano dettagli (piatti o prodotti gastronomici, personale, ecc.).

Qualora vengano inviate più immagini, specificare chiaramente quale debba essere utilizzata come immagine principale, compatibilmente con i requisiti tecnici.

Le immagini in formato digitale possono essere inviate a: **info@10q.it**.

Nome struttura
e codice

Home Area
aggiornamento

Dati anagrafici

Informazioni generali

Gestione

Trasporti

Costi

Info su dormire

Dati specifici hotel

Invio immagini

Caricamento immagini
secondarie

Giudizi dei clienti

Cambio password

Download logo



Caricamento immagini secondarie

Oltre alla fotografia principale, è possibile **inviare** o caricare anche altre immagini, che saranno visibili nelle pagine di dettaglio delle varie strutture.

Le foto possono essere caricate autonomamente utilizzando immagini che abbiano queste caratteristiche:

- formato JPEG RGB
- dimensioni lineari ottimali: 640 x 480 pixel
- dimensioni lineari massime: 2048 x 1536 pixel
- massimo spazio su disco: 1.5 Mb

Le immagini più grandi verranno ridimensionate automaticamente al formato di 640 x 480 pixel.

È infine possibile modificare o eliminare le eventuali immagini già caricate.



Foto principale

496 x 449 px, 31 kb

Nome struttura
e codice

Home Area
aggiornamento

Dati anagrafici

Informazioni generali

Gestione

Trasporti

Costi

Info su dormire

Dati specifici hotel

Invio immagini

Caricamento immagini
secondarie

Giudizi dei clienti

Cambio password

Download logo

Scheda Customer Satisfaction

Scheda inviata il: 19/11/2008 15:59

[torna nella pagina: Elenco Customer](#)

Come giudica, nel complesso, il servizio in questo ristorante?

All'entrata

- accoglienza Al di sopra delle mie aspettative
- efficienza Al di sopra delle mie aspettative
- cortesìa e disponibilit  Molto al di sopra delle mie aspettative

La sala ristorante

- pulizia Al di sopra delle mie aspettative
- arredi Molto al di sopra delle mie aspettative
- qualit  dell'aria Molto al di sopra delle mie aspettative
- tovagliato Molto al di sopra delle mie aspettative
- mise en place Molto al di sopra delle mie aspettative
- velocit  del servizio Al di sopra delle mie aspettative
- comfort Molto al di sopra delle mie aspettative
- cortesìa e disponibilit  Molto al di sopra delle mie aspettative

Nome struttura e codice

- Home Area aggiornamento
- Dati anagrafici
- Informazioni generali
- Gestione
- Trasporti
- Costi
- Info su mangiare
- Invio immagini
- Caricamento immagini secondarie
- Giudizi dei clienti
- Cambio password
- Download logo



marchio Ospitalità Italiana Area aggiornamento dati - Windows Internet Explorer

http://www.10q.it/aggiornamenti/home.php

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

marchio Ospitalità Italiana Area aggiornamento dati

Benvenuto nell'area aggiornamento dati

Per poter rendere disponibili agli utenti del sito www.10q.it le informazioni delle strutture sulla Sua struttura, La invitiamo a caricare i dati. Ricordiamo che queste informazioni vengono pubblicate all'Ospitalità Italiana di Qualità e sono a disposizione di tutti gli utenti del sito.

Nelle schede sono riportati i dati e le informazioni che chiediamo gentilmente di voler caricare con l'esattezza dei dati riportati.

Per qualsiasi chiarimento è possibile contattarci allo +39.06.20.39.891

0% di Logo_MdQ.zip da www.10q.it completati

Richiesta informazioni sul file:
Logo_MdQ.zip da www.10q.it

Tempo residuo stimato:

Apri Apri cartella Annulla

Download del file

Aprire o salvare il file?

Nome: Logo_MdQ.zip
Tipo: Archivio WinRAR ZIP, 3,42 MB
Da: www.10q.it

Apri Salva Annulla

Avvisa sempre prima di aprire questo tipo di file

I file scaricati da Internet possono essere utili, ma alcuni file possono danneggiare il computer. Se l'origine non è considerata attendibile, non aprire o salvare il file. [Quali rischi si corrono](#)

Codice: 4262
Fiorentino
Sansepolcro (AR)

Home Area aggiornamento

Dati anagrafici

Informazioni generali

Gestione

Trasporti

Costi

Info su mangiare

Invio immagini

Caricamento immagini secondarie

Giudizi dei clienti

Cambio password

Download logo Ospitalità Italiana

UNIONCAMERE

nera di Commercio
leo

Scaricare i loghi nei diversi formati e il manuale d'uso in questa sezione



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio
Cuneo

La comunicazione esterna



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

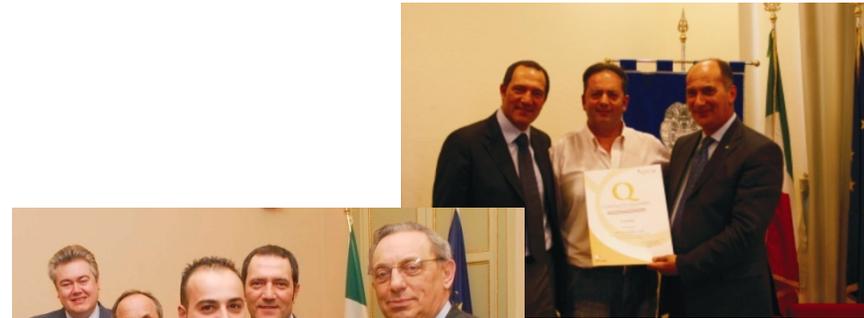
Ristoranti Italiani nel Mondo



Camera di Commercio
Cuneo



- Attestato – vetrofania - targa
- Guide DeA
- Guide provinciali
- Siti Internet
- Presenza alle fiere
- Accordi con editori
- Educational
- Pubblicità sui mercati esteri
- Applicativo per i-Phone e i-Pod touch





Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Vetrofanie - Targhe



Camera di Commercio
Cuneo





Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Post Premiazione



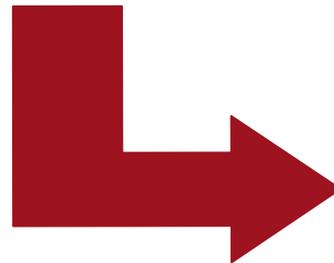
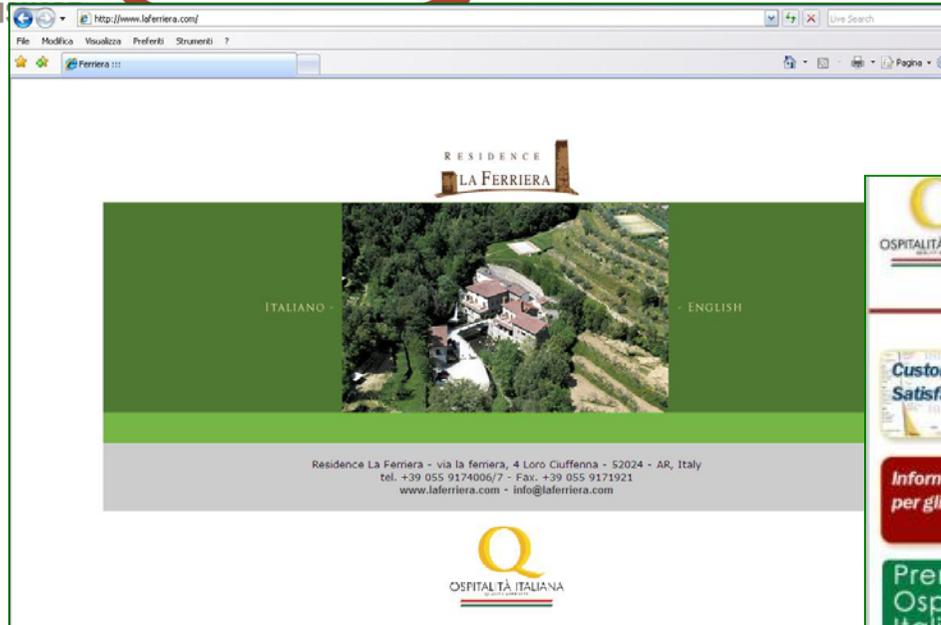
Camera di Commercio
Cuneo

Comunicate ai vostri collaboratori e
condividete con loro il successo raggiunto



Distribuzione del seguente materiale:
disciplinare
elementi di verifica
customer satisfaction
regolamento premio Ospitalità Italiana

Istituzione di un premio interno (opzionale)





Home
Ricerca strutture
News
Newsletter
Guide provinciali
Italian sounds
better



Il portale del turismo di Qualità



Il marchio Ospitalità Italiana è una certificazione promossa dalle Camere di Commercio per valutare l'offerta ricettiva e ristorativa di qualità in Italia.

Ricerca strutture



A cosa sei interessato?

Seleziona

Provincia:

Seleziona

Invia

[»Ricerca avanzata](#)

News

A Mantova per il marchio 2010 - 25/02/2010



Anche quest'anno la CCIAA di Mantova ha proseguito il suo progetto certificando 138 imprese con il marchio Ospitalità Italiana.

Bando Ospitalità Italiana per 11 nuove strutture di Nuoro - 28/02/2010



La Camera di Commercio di Nuoro apre il bando Ospitalità Italiana per 11 strutture della Provincia, che vorranno fragiarsi del titolo di qualità.



Iscriviti
alla
newsletter



Informazioni
per gli operatori
turistici



Area Riservata

Area dedicata alle
Strutture



Segnala o aggiorna
i tuoi dati

login



Home
Ricerca avanzata
News
Formazione
Guide provinciali
Italian sounds better





Ricerca strutture



A cosa sei interessato?

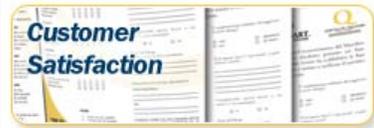
Seleziona

Provincia:
Seleziona

[» Ricerca avanzata](#)

Formazione

- » Informazioni per gli operatori - Il marchio Ospitalità Italiana
- » Camere di Commercio aderenti
- » Disciplinari
- » Regolamento
- » Schede di adesione
- » Customer satisfaction
- » Formazione
- » Accordi e Riconoscimenti Enti Locali
- » Contatti



Customer Satisfaction

Catalogo in-formativo 2010.pdf (PDF, 243.7 Kb)

NAPOLI:
Formazione Napoli "2015" (PDF, 147.9 Kb)

LODI:
Formazione Lodi (PDF, 11.5 Kb)

Informazioni per gli operatori turistici

Premio Ospitalità Italiana





Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Newsletter



Camera di Commercio
Cuneo

La Newsletter Isnart è un appuntamento mensile, viene divulgata ad oltre **15.000** contatti che ne hanno fatto richiesta

I temi trattati sono relativi alle ricerche e al marchio Ospitalità Italiana



Impresa Turismo

La Newsletter mensile del Turismo di Qualità

Ottobre 2010

IS.NA.R.T.

L'Isnart è l'istituto di ricerca sul turismo delle Camere di Commercio e di Unioncamere che dal 1992 fornisce agli operatori italiani dati, rilevazioni e previsioni del turismo attraverso i propri osservatori. Dal 1997 ha progettato e attivato il marchio di qualità "Ospitalità Italiana" per le imprese turistiche. I soci di Isnart sono Unioncamere nazionale, Unioncamere Regionali, Camere di Commercio e associazioni di categoria come Confcommercio, Confturismo, Fipe e Federalberghi

in questo numero:

- **Si sceglie la vacanza guardando il portafogli**
- **Unioncamere (Dardanello), turismo: "Iscrizioni in calo al Registro delle imprese. Serve nuovo slancio e nuovo supporto"**
- **Hotel Le Grotte: dopo il Premio Isnart ospita una seduta della giunta regionale**
- **"Web Hotel Revenue": appuntamento a Roma**

Si sceglie la vacanza guardando il portafogli



Anno 2010: come è andato finora il mondo delle vacanze? Dai primi dati consuntivi dell'Osservatorio Nazionale del Turismo si evince che le risposte sono molteplici e soprattutto diverse in base alla stagione e all'area del Paese.

Unioncamere (Dardanello), turismo: "Iscrizioni in calo al Registro delle imprese. Serve nuovo slancio e nuovo supporto"



Como, 15 ottobre 2010 - "Il turismo, come il resto dell'economia, ha vissuto due anni difficili". E' quanto ha evidenziato il presidente di Unioncamere, Ferruccio Dardanello, intervenendo alla Conferenza nazionale sul turismo in corso a Como.

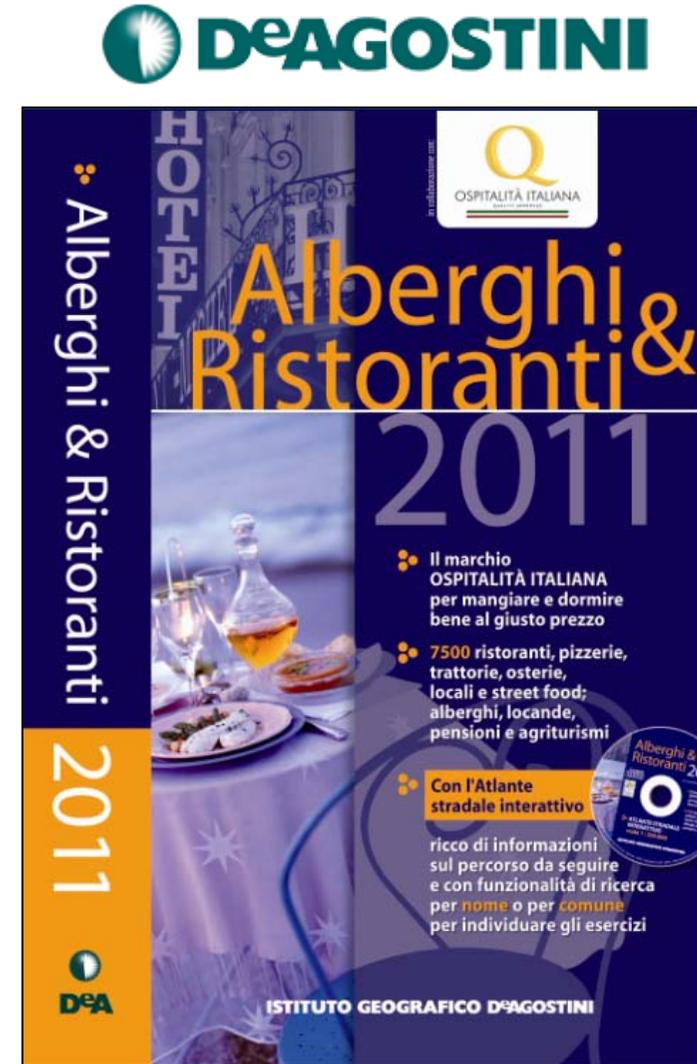


Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Accordi con editori



Camera di Commercio
Cuneo



Accordo con DeAgostini per una maggiore diffusione del Logo, che è presente in prima di copertina e vicino alle singole Strutture contrassegnate all'interno

Da Ottobre 2011 le imprese Ospitalità
Italiana saranno presenti sulla guida
VIAGGIARBENE del

GAMBERO ROSSO





Siete mai stati qui?

il portale turistico di ISTITUTO GEOGRAFICO D'AGOSTINI

Home

Città

Itinerari

Luoghi e mete

Eventi

Mappe

Scegli e prenota



Scegli&Prenota ristoranti

[← Pagina principale](#)

Strutture trovate

13

[Raffina ricerca](#)

[Nuova ricerca](#)

Risultato ricerca

Località: "mantova"

Scegli e prenota

- [Alberghi](#)
- [Ristoranti](#)
- [Campeggi](#)
- [Agriturismo](#)
- [Musei](#)

Ai Garibaldini Mantova



Via San Longino 7
46100 Mantova
tel. 0376/328263 fax 0376/326102

Antica Osteria Ai Ranari Mantova



Via Trieste 11
46100 Mantova
tel. 0376/328431 fax 0376/328431

Giallozucca Mantova



Corte dei Sogliari 4
46100 Mantova
tel. 0376/222817 fax 0376/222817

Osteria della fragoletta Mantova



Piazza Arche 5/a
46100 Mantova
tel. 0376/323300 fax 0376/323300

Risultato ricerca

Località: "napoli"

Ausonia ★★ Napoli



Via Francesco Caracciolo 11
80122 Napoli
tel. 081/682278 fax 081/664536

Best Western Paradiso ★★★ Napoli



Via Catullo 11
80122 Napoli
tel. 081/2475111 fax 081/7613449

Caravaggio ★★★★ Napoli



Piazza Cardinale Sisto Riario Sforza
80139 Napoli
tel. 081/2110066 fax 081/4421578

Charming International Hotel ★★★★★ Napoli



Viale Generale Umberto Maddalena 35/37
80144 Napoli
tel. 081/2311004 fax 081/5955733

Chiaja ★★★ Napoli



Via Chiaia 216
80121 Napoli
tel. 081/415555 fax 081/422344



Testata	n. avvisi	date
Corriere della Sera	3	23, 27, 30 maggio
Repubblica	3	23 e 30 maggio e 6 giugno
Il Sole 24 Ore	1	26 maggio
Repubblica viaggi	4	25 maggio, 1, 8 e 15 giugno
Il Venerdì di Repubblica	1	17 giugno
Sette	1	26 maggio
I Viaggi del Sole	1	24 giugno
Rolling Stones	1	31 maggio
Dove	1	luglio (n. 7)

14.110.000 circa
di lettori raggiunti*

Un totale di **16** avvisi/uscite su **9** testate

nel periodo maggio – luglio 2011

(*fonte: Audipress 2011)

Network	Passaggi	Spot	Periodo
Ruggito del coniglio - Rai Radio 2	5 radiopromozione e 1 spot al giorno per 7 giorni	30" - 5"	29 maggio al 4 giugno
Radio24	8 spot al giorno per 6 gg	30"	dal 23 al 28 maggio
Radio kiss Kiss	5 spot al giorno per 4 gg	30"	dal 28 al 31 maggio

8.316.000 di ascoltatori in media al giorno

tra il 23 maggio al 4 giugno 2011

Campagna banner su **3** testate online
nel periodo dal **23 maggio al 5 giugno 2011**

TESTATA	POSIZIONE	FORMATO	PERIODO	IMPRESSIONS/N. CLICK SU WWW.ITFASHION.ORG
ilmessaggero.it	Home page	Strip	dal 30 maggio al 5 giugno	300.030/128
repubblica.it	Home page	Manchette	dal 26 al 29 maggio	<u>n.d.</u>
corriere.it	Sez. Viaggi	<u>leaderboard e pushbar</u>	dal 30 maggio al 2 giugno nella sez. News e dal 6 al 12 giugno	1.740.391/676



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Accordi con editori



Camera di Commercio
Cuneo



Home
News
Newsletter
Guide provinciali



Ricerca strutture Strutture di qualità in Italia

Tipologia:

Seleziona

Provincia:

Seleziona

Cerca »Ricerca avanzata

Ristoranti Italiani nel Mondo

Paese:

Seleziona

Città:

Seleziona

Cerca »Ricerca avanzata

Customer
Satisfaction

Informazioni
per gli operatori turistici



Strutture trovate

Ricerca eseguita per: Provincia Perugia
Strutture trovate: 177 | pagina 9 di 45



Ristorante pizzeria

La Cantina
Castiglione del Lago (Perugia)

Guida Perugia e provincia (pdf)



Ristorante classico italiano

Ristorante La Badiaccia
Castiglione del Lago (Perugia)

Guida Perugia e provincia (pdf)



Ristorante tipico regionale

Osteria Le Civette
Citerna (Perugia)

Guida Perugia e provincia (pdf)



Hotel ★★★

Hotel Logge del Perugino
Città della Pieve (Perugia)

Guida Perugia e provincia (pdf)



Pagina « prec. | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12 | 13-24 | succ. »

[Nuova ricerca]



I Borghi più Belli d'Italia
Il fascino dell'Italia nascosta

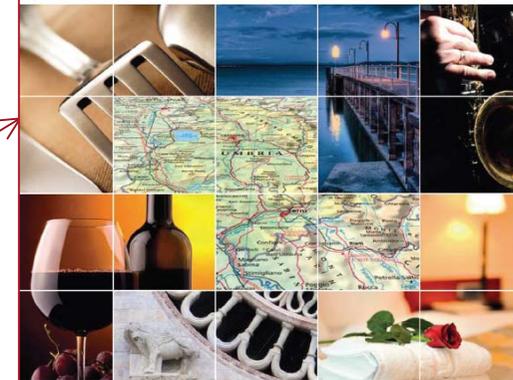
2011

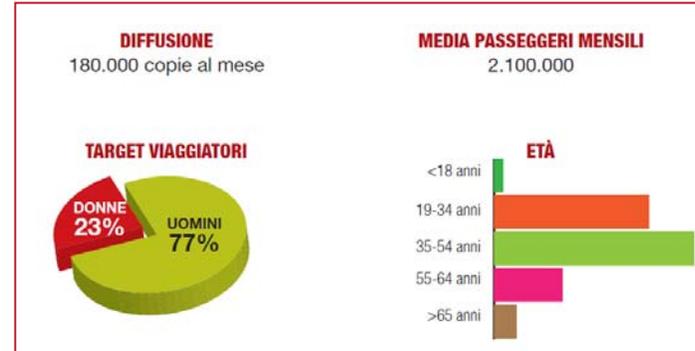
Guida all'Ospitalità Italiana di Qualità



Perugia e provincia

Alberghi e Ristoranti





PERIODICITA': bimestrale
DISTRIBUZIONE: gratuita, on board
LETTORI: circa 6.000 al giorno

TIRATURA: 20.000 copie





Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Promozione su riviste



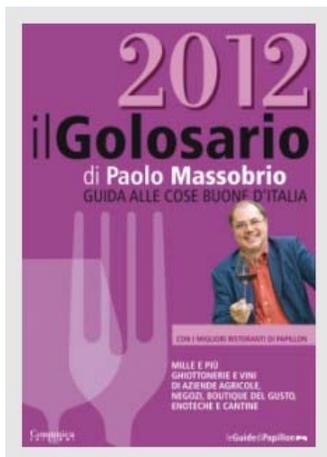
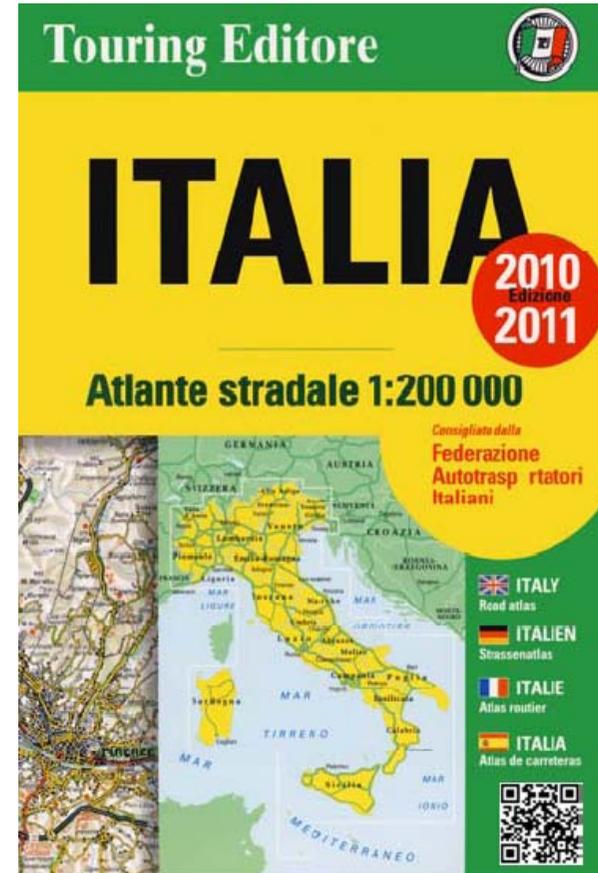
Camera di Commercio
Cuneo



BELL'EUROPA
La valle più bella d'Europa



Touring Club Italiano





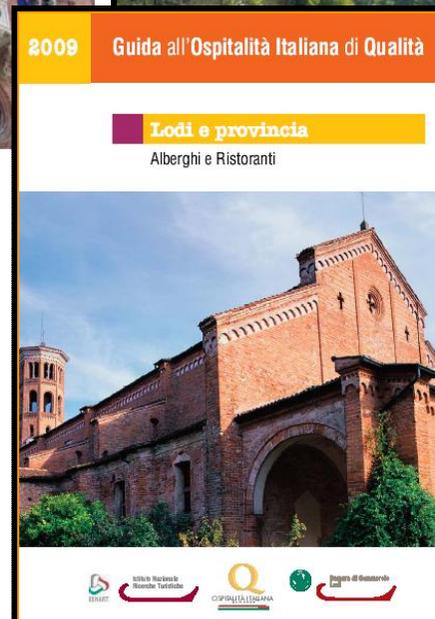
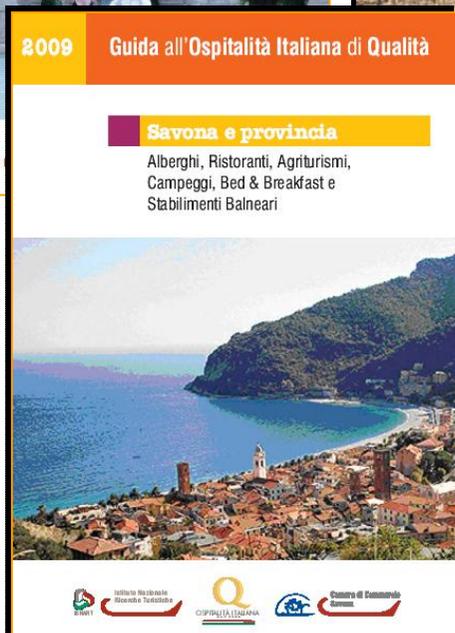
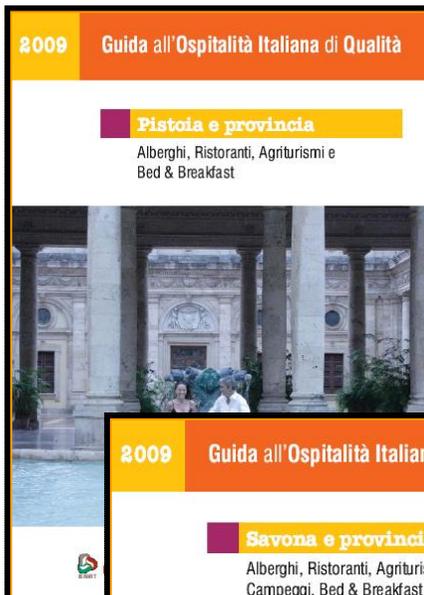
Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Promozione su riviste nel mondo



Camera di Commercio
Cuneo





Circa
400.000 copie l'anno

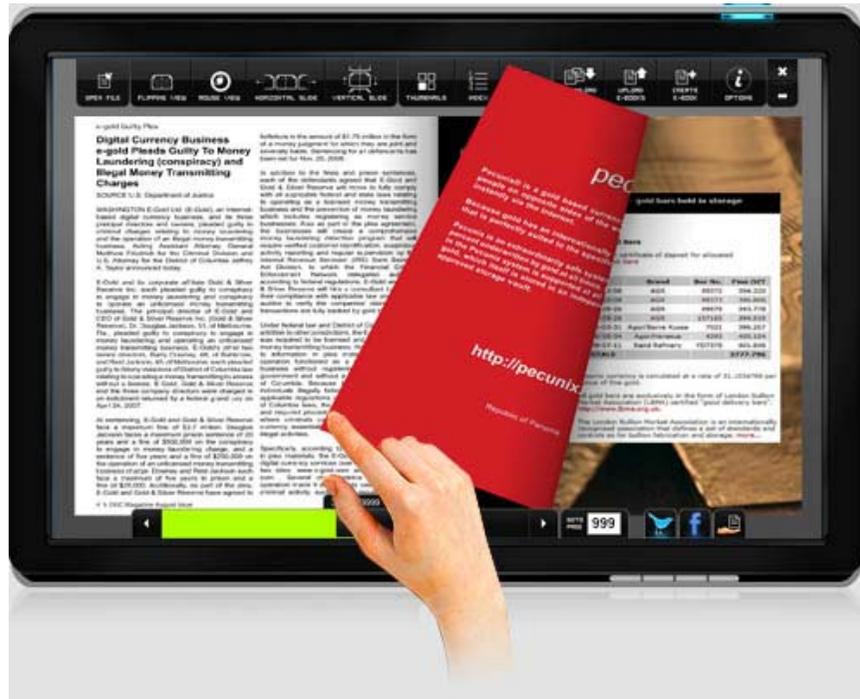


Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Guide Provinciali su iPad



Camera di Commercio
Cuneo



Le guide provinciali possono essere comodamente consultate su iPad
GRATUITAMENTE



Q
OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Con l'applicativo **Ospitalità Italiana** trovi le imprese turistiche di qualità in Italia e da oggi anche i veri ristoranti italiani nel mondo.

Su iPad scarichi gratuitamente le guide turistiche delle province italiane e l'ultima pubblicazione **Impresa Turismo**.



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche





Per rispondere in tempo
reale alle strutture



Perché crediamo nelle
sinergie e nel network
per creare valore



Per aggiornare in tempo reale le strutture e i
nostri amici



Per condividere con le
strutture e gli utenti i
video di Ospitalità Italiana



Per condividere con le strutture
e gli utenti le slide dei convegni
e laboratori formativi



**Da oggi le strutture
con il marchio
Ospitalità Italiana
possono essere comodamente
consultate attraverso
iPhone e iPod touch.**



Scaricando gratuitamente l'applicativo,
sarà possibile avere tante informazioni utili,
foto, prezzo, servizi offerti e mappa
per raggiungere la struttura,
direttamente sul cellulare.



Scaricabile gratuitamente da Apple store



Accordo con TOMTOM, primo navigatore in EU, con le strutture Ospitalità Italiana



Offerte di voucher da spendere
nelle strutture con il marchio
Ospitalità Italiana, inviate a
500.000 utenti



Suggerisci questa offerta e ti regaliamo € 6 [Facebook](#) [Twitter](#) [E-Mail](#)

L'offerta di oggi: Un coupon di sconto di 20 Euro a soli 9 Euro da utilizzare in uno degli oltre 2084 ristoranti certificati con il Marchio Ospitalità Italiana. Scegli la qualità...

Compralo Subito!

Totale: € 9,00	
Sconto 55%	Risparmi € 11,00

 **Fai un regalo!**

Quest'offerta è disponibile ancora per:

12 Ore	56 Min.	58 Sec.
------------------	-------------------	-------------------

Già 190 Acquistati!
 **L'offerta è attiva!**

[Facebook](#) [Twitter](#) [E-Mail](#)



2084
ristoranti gourmet
garanzia qualità
bed&breakfast certificati

OSPITALITÀ italiana
CAFFÈ
pizzerie

CAMERA

In Sintesi:

- Un coupon del valore di 20 Euro a soli 9 Euro con il Marchio Ospitalità Italiana
- Valido come sconto su tutto il menu
- Da utilizzare in uno dei 2084 ristoranti certificati con il Marchio Ospitalità Italiana presenti sul sito 10q.it
- Il Marchio Ospitalità Italiana è una certificazione promossa dalle Camere di Commercio per valutare l'offerta ricettiva e ristorativa di qualità in Italia
- Non perderti gli approfondimenti sul nostro blog!

Condizioni:

- Coupon valido 6 mesi
- Max un coupon a coperto
- Valido in uno dei 2084 ristoranti certificati
- Prenotazione richiesta tramite email a info@etirviaggi.it o al numero 06.4451941, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18
- Quando prenoti comunica il codice coupon e il codice sicurezza che trovi sul voucher
- Affrettati, sono disponibili solo 250 coupon



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Trasmissioni TV



Camera di Commercio
Cuneo

Serata Premio Ospitalità Italiana



Ricette di Famiglia





Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Fiere e Convegni



Camera di Commercio
Cuneo



fareturismo

l'unico appuntamento dedicato alle politiche turistiche, alla formazione, al lavoro



CIBUSTOUR



Conseguito il marchio Ospitalità Italiana, ogni anno tutte le strutture alberghiere, ristorative e agrituristiche, partecipano al Premio Ospitalità Italiana

Il premio viene assegnato alle strutture che hanno avuto il miglior consenso da parte della clientela, che può votare attraverso un sms o attraverso Internet sul sito **www.premiospitalita.it**





Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Premio Ospitalità Italiana



Camera di Commercio
Cuneo

- Per ogni categoria verranno selezionate le tre strutture finaliste che ottengono il miglior punteggio a livello nazionale
- Una Commissione Nazionale selezionerà sulla base delle votazioni tecniche e popolari e del sito internet, la migliore struttura per ogni categoria (vincitore di categoria), ed attribuirà il premio dei premi.
- I premi vengono consegnati in una serata di gala



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Vincitori



Camera di Commercio
Cuneo Rai Uno



Il Castello di Altomonte (Cosenza)

Vincitore assoluto 2005



Osteria del Melograno (Cremona)

Vincitore assoluto 2006



Il Principe Hotel (Catania)

Vincitore assoluto 2007



Masseria Panareo (Otranto - LE)

Vincitore assoluto 2008

V Edizione

Masseria San Domenico Fasano (BR)

Vincitore assoluto



La comunicazione esterna

Cosa potete fare VOI!

- Sito Internet della struttura
- Carta Intestata
- Biglietti da Visita
- Brochure
- Cataloghi
- Comunicare come...?
- Ascensore/aree d'attesa
- Menu



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche



Camera di Commercio
Cuneo

Alcuni esempi

Inserire nel proprio sito Internet il logo, rendendolo linkabile all'attestato on line



The screenshot displays the DAPHNE website interface, which includes a navigation menu at the top, a main header with the 'DAPHNE' logo, and a central booking form. The form contains fields for check-in and check-out dates, the number of guests, and a 'SUBMIT' button. Below the form, there is a 'REQUEST AVAILABILITY' section with dropdown menus for the check-in and check-out dates. The website also features a 'PRESS | CONTACT' section with a phone number (09.06.233.240.967) and a copyright notice for 2006. The footer includes the 'OSPITALITÀ ITALIANA' logo and the text 'Terms and Conditions | Created by Proweb'.

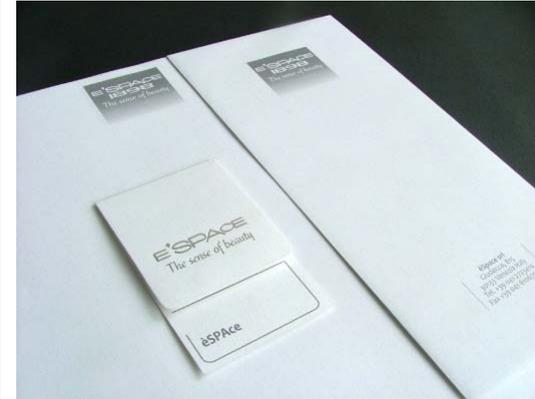


Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Carta Intestata e biglietti da Visita

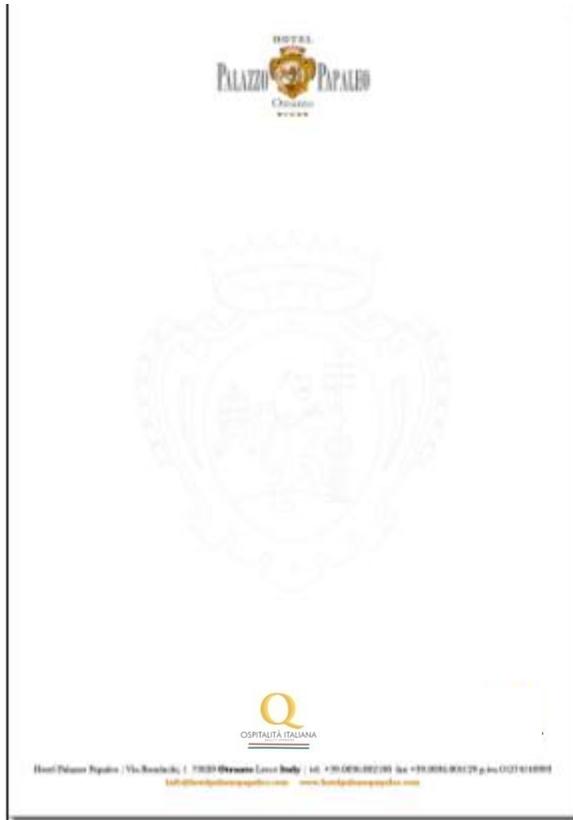


Camera di Commercio
Cuneo



È possibile inserire il logo su tutta
la linea grafica coordinata,
specificando l'anno di ottenimento
del marchio.

In caso di rinnovo di anno in anno,
si potrà inserire "*dal...*"



Ospitalità Italiana Marchio di Qualità
Manuale d'applicazione

3.1. Applicazioni - esempio A

OAltro Marchio®

Via Francesco Andrea, 12
00100 Roma Italy
tel +39 06 3121.4285
fax +39 06 3121.4283
info@altro marchio.it
P. IVA 1234567891011



OAltro Marchio®

Francesco Andrea
direttore del personale

Via Francesco Andrea, 12
00100 Roma Italy
tel +39 06 3121.4285
fax +39 06 3121.4283
info@altro marchio.it
P. IVA 1234567891011



Il marchio OSPITALITÀ ITALIANA nasce per vivere su materiali istituzionali, targhe, decalcomanie, bandiere e su tutte le applicazioni che i titolari vorranno utilizzare. Di seguito alcune casistiche di applicazioni su carta intestata in cui è presente un secondo marchio. Anche rispetto ai profili del foglio il marchio segue le regole dell'area di rispetto.



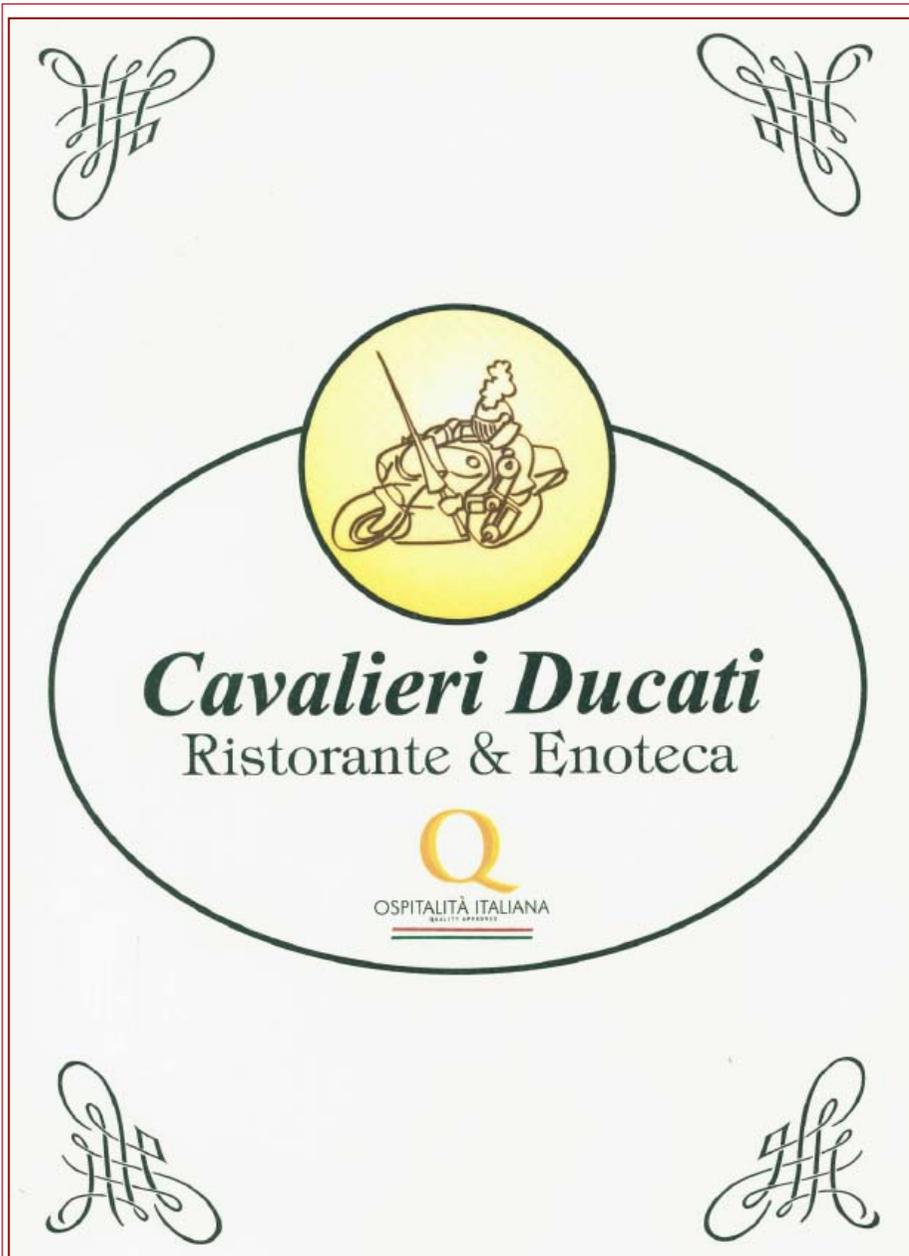
Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Brochure



Camera di Commercio
Cuneo





Camera di Commercio
Cuneo

Nel copertina del menu o nella parte del retro potete inserire che la vs struttura ha ottenuto il marchio Ospitalità Italiana e che rispetta il decalogo, che potete sempre scaricare da 10q.it



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Cataloghi



Camera di Commercio
Cuneo



***FACILITIES HOTEL:**
Sconto del 10% sui trattamenti previsti dalla Beauty Farm NOTOS - Accesso libero in piscina ed accesso spiaggia in zona riservata (ombrellone con due sdraio) con collegamento ad area prestabilita da/for spiaggia, da Giovedì a Settembre. Le cene comprendono: primo, secondo, contorno, dessert. Bevande escluse. Il Percorso Emozionale "Notos" comprende: Hammam, Ludicum, Idro-piscina, Tisana in zona relax. Il Percorso Brasserie include: Tapizarium, Caldarium, Frigidarium, Tisana in zona relax.

Pacchetto *ESTATE*
2 Pernottamenti con prima colazione a buffet
2 Cene c/o i ristoranti della struttura
Percorso Emozionale nella beauty farm NOTOS
= 4 parti da € 100,00 in camera doppia per persona

Pacchetto *SOFT EMOTIONS*
2 Pernottamenti con prima colazione a buffet
2 Cene c/o i ristoranti della struttura
Percorso Emozionale nella beauty farm NOTOS
Massaggio Corpo Notos
= 4 parti da € 345,00 in camera doppia per persona

Pacchetto *LA PODANNO*
3 Pernottamenti con prima colazione a buffet
2 Cene c/o i ristoranti della struttura
Cenone di S. Silvestro - Vigilone di Capodanno
Percorso Emozionale nella beauty farm NOTOS
= 4 parti da € 540,00 in camera doppia per persona

Pacchetto *WEEK END E PONTI*
2 Pernottamenti con prima colazione a buffet
2 Cene c/o i ristoranti della struttura
Percorso Emozionale nella beauty farm NOTOS
Validità: fine settimana, Ven/Don - Santa Pasqua, 25 Aprile, 1° Maggio, 2 Giugno, Opososati, Immacolata
= 4 parti da € 295,00 in camera doppia per persona

VOUCHER REGALATI
Un'idea nuova per i Vostri Clienti. Donare ai Vostri cari un soggiorno romantico ad Altavimara Resort & Spa.
1 pernottamento con prima colazione a buffet
1 Cena c/o i ristoranti della struttura
Percorso Emozionale NOTOS
= 4 parti da € 180,00 in camera doppia per persona

OSPITALITÀ ITALIANA
ALTAVIMARA RESORT & SPA
= MICELLOS 5 STELLE 2007 =

Ospitalità di qualità
Quality Hospitality

Da dieci anni la Camera di Commercio promuove il marchio di qualità che caratterizza l'eccellenza delle strutture ricettive di Bergamo provincia. A quello dedicato agli "Hotel di Qualità", assegnato per l'anno 2008 a 85 imprese bergamasche, è, in occasione del nuovo standard di comfort e servizi, stato aggiunto il marchio "Bergamo Charme", che valorizza anche il tipo di proprio, Bergamasche, e che riconosce un elevato standard di comfort e servizi, il nuovo marchio "Q-Ospitalità Italiana", rivolto alle imprese agrituristiche che operano in contesti particolarmente suggestivi del territorio orobico e in grado di garantire un alto livello di ospitalità. Bergamo Charme include: residence, il pertugio, la casa, la villa, la casa di campagna, ville e dimore storiche, gli appartamenti in edifici di rilevante pregio architettonico, immobili storici in contesti urbani di significativo valore storico.

For ten years the Chamber of Commerce has been promoting quality marks that characterize the excellence of hotels in Bergamo province. To that dedicated to "Hotels of Quality", assigned for the year 2008 to 85 Bergamasque enterprises, is added in the occasion of the new standard of comfort and services, the new mark "Bergamo Charme", which values also the type of property, Bergamasque, and which recognizes an elevated standard of comfort and services, the new mark "Q-Ospitalità Italiana", addressed to agritourism enterprises that operate in particularly suggestive contexts of the orobico territory and in a position to guarantee a high level of hospitality.

"Bergamo Charme" includes: residence, the cottage, the house, the villa, the country house, villas and historic houses, the apartments in buildings of high architectural value, historic buildings in urban areas of significant historic value.

Camera di Commercio Cuneo
... e dei valori bergamaschi

Ospitalità di Qualità
Host Quality

2009

HOST QUALITY OF BERGAMO AND PROVINCE

Camera di Commercio Bergamo

OSPIRALITÀ ITALIANA

Agriturismi di Qualità
Quality Agritourism Establishments

La Camera di Commercio promuove «Q-Ospitalità Italiana», il marchio di qualità, per le imprese agrituristiche della provincia di Bergamo. Si tratta di un marchio volontario degli agriturismi lombardi a garanzia della qualità delle strutture e del servizio, sia in termini di immagine che di qualificazione del prodotto.

The Chamber of Commerce is promoting «Q-Ospitalità Italiana», a quality mark awarded to agritourism establishments in Lombardy, which guarantees the quality of accommodation and services in terms of both image and promotion of the product.

Archivi fotografici: COAA, Circolo Mantovano, Sideracom.



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Comunicare...come?

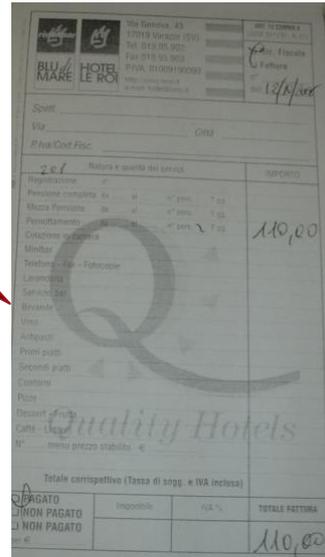


Camera di Commercio
Cuneo

Es. di Etichette
adesive per
giornali



Es. di fattura
con logo



Es. di etichetta
manutenzione

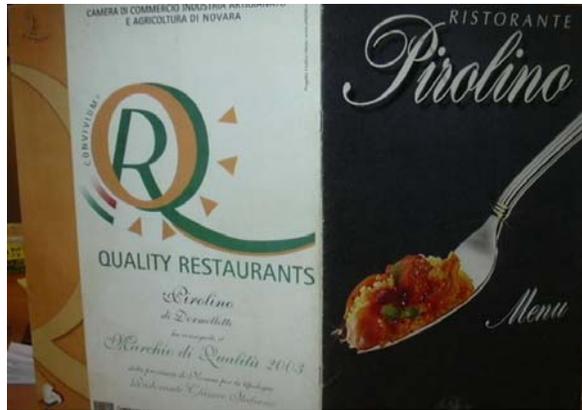


Es. di
prezzario

Es. di
Cartoncino
della tessera
magnetica



Es. di
retro/menu



HOTEL LAMBERTI
VIA GRAMSCI, 57
I - 12082 ALASSIO SV
TEL. +39 0182 642747
FAX +39 0182 642438
www.hotelamberti.it e-mail info@hotelamberti.it

LISTINO PREZZI 2005
PRICE LIST - PREISLISTE - LISTE DES PRIX

PERIODO	CAMERA COMFORT	CAMERA SUPERIOR	CAMERA SINGOLA
23.12.04 - 06.01.05	76 €	87 €	87 €
07.01.05 - 24.03.05	52 €	58 €	64 €
25.03.05 - 28.03.05	87 €	96 €	99 €
29.03.05 - 17.04.05	52 €	58 €	64 €
18.04.05 - 15.05.05	57 €	63 €	69 €
16.05.05 - 29.05.05	65 €	71 €	77 €
30.05.05 - 12.06.05	70 €	76 €	82 €
13.06.05 - 07.08.05	80 €	89 €	92 €
08.08.05 - 28.08.05	87 €	96 €	99 €
29.08.05 - 18.09.05	80 €	89 €	92 €
19.09.05 - 09.10.05	65 €	71 €	77 €

Prezzi di pensione completa, al giorno, per persona, con una permanenza minima di 4 notti, comprensivi di servizio, spiaggia esclusa. Mezza pensione: riduzione del 10%. Riduzione per bambini (letto supplementare): fino a 3 anni 50% - dai 4 ai 12 anni 25%. Rischio a pagamento su prenotazione.
Half board prices per person, per day for a stay of at least 4 days. They include tax and service but not breakfast. Half board reduction: 10%. Parking available on reservation and by payment.
Reduction for children (supplementary beds) - until 3 years 50% - 4 to 12 years 25%.