

Presentazione per i
responsabili alberghieri

HOTELcert
International

afnor
CERTIFICATION

Che cos'è HOTELcert International?



- I professionisti del settore alberghiero sono spesso di fronte a divergenze in termini di servizi e di qualità a causa di sistemi di classificazione inadeguati, in quanto non esistono norme internazionali. Il sistema di classificazione in base alle stelle varia da un paese ad un altro e prende in considerazione solo il livello delle attrezzature alberghiere. Questo può diventare pregiudizievole per i paesi, che sono altamente classificati nella carta delle destinazioni turistiche e dove il turismo è un importante fattore strategico ed economico.
- **HOTELcert International, è un innovativo sistema di classificazione per gli alberghi**, che assicura un riconoscimento professionale da parte di esperti del settore turistico (tour operators, agenti di viaggio, uffici turistici, ecc.)
- **HOTELcert International** è una certificazione basata sulla **qualità dei servizi** e strutturata attorno al soggiorno del cliente. Le aree controllate sono :
 - ➔ reception,
 - ➔ informazioni,
 - ➔ soggiorno del cliente nell'hotel,
 - ➔ prima colazione e servizi aggiuntivi (es. sala riunioni, bar, ristorante e attrezzature ricreative)

Come funziona il processo di valutazione HOTELcert International ?



- **HOTELcert International** si può adattare a **tutte le categorie di hotel** :
 - ➔ **ECONOMY** : 1 a 2 stelle (standard europeo)
 - ➔ **COMFORT** : 3 stelle (standard europeo)
 - ➔ **PRESTIGE** : 4 – 5 stelle (standard europeo)
- Il certificato **HOTELcert International** ha una validità **di 3 anni**.
- La procedura di valutazione è organizzata nelle seguenti fasi :
 - ➔ Contatti e decisione di inizio del processo,
 - ➔ Valutazione iniziale,
 - ➔ Parte documentaria e debriefing,
 - ➔ Rapporto,
 - ➔ Certificazione e sorveglianza.

FASE 1: Contatti e decisione di inizio del processo



- **Su richiesta dell'albergatore, il coordinatore HOTELcert International invia i seguenti documenti :**
 - Norma,
 - La carta di identità,
 - Proposta di certificazione su 3 anni,
 - La lettera di impegno,
 - La guida di valutazione alberghiera,
 - La checklist.

- **Il vostro ruolo nel processo di certificazione :**
 - Effettuate una auto-valutazione della vostra struttura,
 - Informate e sensibilizzate il personale ad un corretto approccio alla norma,
 - Realizzate le indagini di soddisfazione.

NB: questa parte può essere effettuata da un delegato.

- **L'Albergatore decide la data di inizio della certificazione ed informa per iscritto il Coordinatore HOTELcert International.**

FASE 2: Valutazione iniziale



- Una volta che il processo di certificazione è iniziato, entro un periodo di 2 mesi, **un valutatore in incognito** verrà presso il vostro hotel e realizzerà la valutazione.
- **Importante :**
 - ➔ **15 giorni prima della visita in incognito** presso l'hotel: il valutatore inizia a compilare la prima parte della check list (accoglienza : telefono - mail)
 - ➔ **Giorno della visita :** il valutatore controlla e valuta secondo i criteri della check-list, comportandosi come un cliente normale.
 - ➔ **Il giorno successivo,** il valutatore :
 - Controlla la prima colazione e gli altri elementi inclusi nella check-list.
 - Effettua il check-out e successivamente rivela la sua identità.

FASE 3: Parte documentaria e debriefing



- Dopo la visita in incognito, il vostro compito è :
 - ➔ Mostrare le **modalità organizzative** :
 - Responsabilità,
 - Organizzazione documentaria,
 - Informazione al personale,
 - Auto-valutazione tramite l'utilizzo della check-list,
 - Trattamento e monitoraggio dei reclami dei clienti,
 - Indagine di soddisfazione,
 - Rispetto delle regole di comunicazione.

 - ➔ Far visitare delle **camere supplementari** : il valutatore sceglie quali camere supplementari valutare.
 - Hotel fino a 30 camere : *1 camera supplementare*
 - Hotel fino a 100 camere : *2 camere supplementari*
 - Hotel fino a 300 camere ed oltre : *5 camere supplementari*

FASE 3: Parte documentaria e debriefing



- Il valutatore dovrà :
 - Verificare con voi tutto quello che non è stato possibile valutare nella fase in incognito, come la sala riunioni.
 - Informarvi sugli scostamenti constatati.
 - Fare un bilancio della check-list, a seconda della categoria.
 - Sottolineare i punti deboli ma anche i punti forti.
 - Presentare un rapido rapporto della valutazione.
 - Informarvi dei prossimi passi da effettuare nei giorni successivi.

FASE 4: Rapporto



PER IL CONTROLLO IN INCOGNITO DELLE PRESTAZIONI DELL'HOTEL (12 temi)

Come calcolare la percentuale :

(Numero di « no » x 100) / (Numero di « si » + numero di « no »)

- **< 10 = CONFORME,**
- **tra 10% e 19% = NON CONFORMITA' MINORE,**
- **≥ 20% = NON CONFORMITA' MAGGIORE.**

PER IL CONTROLLO DOCUMENTARIO E VERIFICA COMPLEMENTARE (7 temi)

• **RESPONSABILITA', ORGANIZZAZIONE DOCUMENTARIA , INFORMAZIONI DEL PERSONALE** ⇨ una risposta negativa = **NON CONFORMITA' MINORE**

• **CONTROLLO E GESTIONE DEGLI SCOSTAMENTI TRAMITE L'AUTO-VALUTAZIONE, TRATTAMENTO E MONITORAGGIO DEI RECLAMI DEI CLIENTI, INDAGINI DI SODDISFAZIONE, RISPETTO DELLE MODALITA' DI COMUNICAZIONE**
⇨ una risposta negativa = **NON CONFORMITA' MAGGIORE**

In caso di nessun scostamento => CERTIFICAZIONE IMMEDIATA

FASE 5 : Certificazione e sorveglianza



- **Dopo la certificazione,**
 - ➔ Riceverete il **certificato (versione cartacea)**
 - ➔ Verrete registrati sul nostro **sito web** con un link diretto al vostro sito internet (se lo desiderate),
 - ➔ Avrete accesso a **materiale promozionale**.
- **Fra la visita ispettiva e la visita di sorveglianza (fra il 17^{esimo} e il 19^{esimo} mese), dovrete garantire il rispetto degli impegni secondo la norma HOTELcert International attraverso :**
 - ➔ **Le auto-valutazioni** (con la frequenza indicata nella norma),
 - ➔ **Le analisi delle indagini di soddisfazione,**
 - ➔ **La formazione del personale, ecc.**

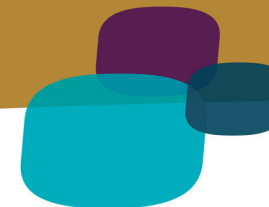
Comunicazione relativa alla certificazione HOTELcert International



- Una volta certificato, il vostro hotel è identificato e riconosciuto attraverso il logo :



- Materiale promozionale come bandiere, ecc. verrà fornito.
- Il vostro hotel sarà menzionato sul sito internet di HOTELcert :
www.hotelcert.com
- Promozione e comunicazione potrà essere effettuata nei confronti di operatori turistici e di altre parti interessate sia a livello locale sia in altri paesi.



● Quale è il profilo di un valutatore in incognito?

- Esperienza:
 - E' stato formato per effettuare visite in incognito.
 - Proviene dal settore alberghiero e/o turistico ed ha una grande esperienza di alberghi di diverse categorie.
- Qualità:
 - Un osservatore attento e acuto, con un occhio per i dettagli.
 - Obiettivo e fattuale.
 - Discreto con un forte senso di riservatezza.
 - Un atteggiamento responsabile.

● Quali sono i benefici di far parte di HOTELcert International?

- Esser riconosciuto tramite un branding:
 - essere riconosciuti dagli esperti del settore turistico (tour operator, agenzie di viaggi, uffici del turismo ...)
 - guadagnare la fiducia e la reputazione migliorando la soddisfazione del cliente attraverso i feedback
 - rafforzare l'immagine «qualità» della società attraverso la professionalità e la competenza
- Sviluppo del business :
 - Ottenere un vantaggio sulla concorrenza
 - penetrare in nuovi mercati nazionali e internazionali
 - migliorare il profitto riducendo i costi della non-qualità
- Risorse umane
 - motivare il personale intorno ad un progetto aziendale forte
- Strumento di gestione :
 - rilevare i punti forti ma anche i punti deboli attraverso la check-list e il rapporto redatto dal valutatore
- Sviluppo sostenibile
 - Economico: ad es. Risparmio energetico per la luce nei luoghi pubblici
 - Ecologico: ad es. Istruzioni per il lavaggio degli asciugamani
 - Impatto sociale: ad es. l'accesso per le persone disabili



- Quali sono le aree controllate durante il processo di certificazione?

AREE CONTROLLATE

- Benvenuto (telefonico, posta elettronica e ricevimento)
- I dintorni dell'hotel
- Accoglienza ed aree pubbliche
- Camera e bagno
- Colazione in sala
- Servizi opzionali:
 - Colazione in camera
 - Servizio in camera,
 - Ristorante,
 - Sale conferenze,
 - Bar,
 - Attività ricreative (attrezzature sportive, sala fitness, piscina, parco giochi per bambini, ecc.)

IMPEGNI DEL SERVIZIO

- **Atteggiamento accogliente,**
- **Disponibilità,**
- **Informazioni turistiche & pratiche,**
- **Ambiente tranquillo,**
- **Pulizia,**
- **Buon riposo,**
- **Qualità sotto controllo,** attraverso le indagini di soddisfazione e le auto-valutazioni.

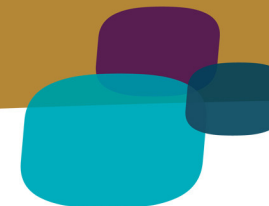
HOTELcert International

Documenti disponibili



- **NORMA PER LA QUALITA' DEI SERVIZI ALBERGHIERI** - Accoglienza, informazioni, soggiorno, servizio di prima colazione e ristorazione negli hotel e hotel-ristoranti
- **CHECK LIST** di valutazione
- La **GUIDA DI VALUTAZIONE ALBERGHIERA**
- **Indagini di soddisfazione**
- **DOCUMENTI VARI** come : Carta di identità, Proposta commerciale, Lettera di impegno, Certificato, ...
- **DOCUMENTI COMMERCIALI** : leaflet, ...

Contratti per ulteriori informazioni



Coordinamento HOTELcert International in Italia

AFAQ AFNOR INTERNATIONAL ITALIA SRL

V. Ghisallo, 9

20052 MONZA

Tel : 039.325225

Fax : 039.2312081

e-mail : italy@afnor.org