



CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento, denominato “**Carta dei Servizi**” dell’ HOTEL CENTRALE, definisce i livelli minimi di servizio che l’organizzazione si impegna ad offrire ai propri clienti. La carta dei servizi è complementare e non sostitutiva di quanto contenuto nella politica dell’ambiente e della qualità del soggetto erogatore HOTEL CENTRALE.

L’HOTEL CENTRALE ha sviluppato la propria *Carta della Valorizzazione della ricettività e dei servizi turistici*, disponibile per consultazione al pubblico in edizione aggiornata e controllata, che descrive le modalità con le quali essi intendono essere conformi alla Carta di Valorizzazione del Territorio (CVT) emessa dal PIR dei due Mari.

La CVT definisce i requisiti minimi per perseguire la soddisfazione degli utenti attraverso la gestione efficace dei processi aziendali.

Attraverso la *Carta dei Servizi* e la Carta della Valorizzazione della ricettività e dei servizi turistici il soggetto erogatore HOTEL CENTRALE intende:

1. *Descrivere sinteticamente la propria struttura organizzativa;*
2. *Delineare i principi generali che hanno guidato la redazione del presente documento;*
3. *Informare i clienti e le altre parti interessate circa i servizi erogati e le attività svolte;*
4. *Definire il livello di prestazione minimo dei servizi erogati;*
5. *Descrivere il perseguimento del miglioramento continuo;*
6. *Illustrare gli strumenti a tutela dei clienti e le modalità del loro utilizzo.*

1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1.1 Breve Storia

L'HOTEL CENTRALE è stato inaugurato il 14 Novembre del 2004, dopo il lungo ed attento lavoro di ristrutturazione del settecentesco palazzo nobiliare Lazio De Quiros.

Denominazione camerale: *HOTEL CENTRALE – Fondin Group s.r.l.*

Sede sociale: Via Giovanni Amendola, 24 - 91011 Alcamo
(Trapani)

Rappresentante legale: Pipitone Antonio

Sito internet: <http://www.hotelcentrale.sicilia.it>

e-mail: info@hotelcentrale.sicilia.it

ricevimento@hotelcentrale.sicilia.it

Tel: +39 0924 507845

Fax: +39 0924 507768

1.2 Attività dell'azienda:

“Servizi di ospitalità alberghiera inclusa la prima colazione e la ristorazione”.

In riferimento alle attività di cui sopra l'azienda nell'erogazione dei servizi si riferisce rispettivamente al Protocollo della Ricettività e dei servizi turistici ed al Protocollo dei pubblici esercizi emessi dal PIR dei due Mari nell'ambito della propria Carta della Valorizzazione del Territorio.

2 PRINCIPI GENERALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"):

- **Uguaglianza:** il soggetto erogatore HOTEL CENTRALE rispetta la dignità della persona assicurando il medesimo livello di prestazione dei servizi erogati a tutti i clienti indipendentemente da sesso, età, nazionalità, razza di appartenenza, credo religioso, convinzioni politiche, cultura, stato sociale e condizioni di salute.
- **Continuità:** il soggetto erogatore HOTEL CENTRALE garantisce la regolarità e la continuità del servizio e si adoperano per ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore.
- **Imparzialità:** il soggetto erogatore HOTEL CENTRALE aborre atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi e moralmente non corretti nei confronti dei clienti.
- **Discrezione e riservatezza:** il personale del soggetto erogatore HOTEL CENTRALE osserva una condotta discreta e non invadente nei confronti dei propri clienti e sottoscrive l'impegno alla riservatezza, mantenendo il segreto professionale nei limiti stabiliti dalla legge.
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto erogatore HOTEL CENTRALE hanno adottato il protocollo CVT al fine di garantire la piena soddisfazione dei pazienti anche aumentando l'efficacia dei propri processi attraverso il miglioramento continuo per raggiungere la loro efficienza.
- **Partecipazione:** tutti i clienti sono invitati a contribuire al miglioramento del livello delle prestazioni del servizio offerto loro attraverso osservazioni e suggerimenti e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite; a tale scopo il soggetto erogatore HOTEL CENTRALE ha predisposto un modulo, disponibile pure nel sito internet, per raccogliere le informazioni di ritorno da parte dei clienti, anche in forma anonima. I dati raccolti sono costantemente monitorati e costituiscono uno dei criteri per la valutazione

dell'andamento dei processi e una delle base di dati per pianificare il miglioramento.

-

3 SERVIZI EROGATI ED ATTIVITÀ SVOLTE

3.1 Principali servizi erogati

- **Ospitalità:** Hotel Centrale è dotato di 32 spaziose camere con bagno, asciugacapelli, aria condizionata, telefono diretto, frigo bar, TV satellitare e cassaforte digitale. **Le Junior Suite:** sono inoltre presenti 6 Junior Suite ancora più confortevoli, dotate di salotto e bagno con vasca o doccia idromassaggio. **Check-in:** L'hotel dispone di reception attiva 24h su 24. Il servizio è comprensivo della **prima colazione** che prevede: latte, caffè, tè, succhi vari, yogurth assortiti, frutta fresca di stagione, formaggi e salumi, uova, panini, fette biscottate, croissant, cereali, marmellate, burro, crostate e torte di produzione propria.
- **Ristorante:** Il Ristorante Centrale, aperto tutti giorni a pranzo e a cena, è il luogo ideale in cui organizzare feste, buffet, cene e pranzi di lavoro, trascorrere una romantica cena a lume di candela. **Gastronomia:** La nostra cucina propone periodicamente menù a tema, che di volta in volta vi accompagneranno in un magico viaggio culinario, tra diverse culture e tradizioni. Inoltre lo Chef dell'Hotel Centrale vi invita ad assaporare i nuovi menù degustazione a base di carne o di pesce pensati per offrirvi il meglio della nostra cucina coniugando fantasia, gusto e qualità dei prodotti in un menù completo dall' antipasto al dolce.
- **Sala convegni:** All' interno dell' Hotel Centrale è presente la sala convegni "Ciullo" con 85 posti a sedere e tutti gli strumenti informatici, audio e video, per organizzare meeting, convegni, corsi, ecc. Gli incontri possono essere accompagnati da coffee-break, aperitivi, brunch, buffet, ecc, serviti presso la sala bar o il ristorante.
- **Sala Banchetti:**
- **Bar:** Colazioni a buffet, aperitivi e cocktails, e coffee break in ambiente tranquillo.
- **Internet Point:** L'internet point è dotato di PC multimediali avanzati, con ADSL.
- **Degustazioni:** Vini DOC, arancini, olio biologico, cassate, cannoli e tanti altri prodotti tipici siciliani
- **Trasferimenti** da aeroporto e stazioni per singoli e piccoli gruppi.

- **Navetta Turistica** per località balneari e Segesta

3.2 Strutture per lo svago convenzionate con l'Hotel Centrale

- ⇒ Piscina coperta (distanza dall'Hotel 1 km)
"La Fenice", Alcamo, via S.Leonardo 13
Tel. 0924.505911 , Fax 0924.504147
- ⇒ Pista di pattinaggio sul ghiaccio (distanza dall'Hotel 1 km)
"La Fenice", Alcamo, via S.Leonardo 13
Tel. 0924.505911 , Fax 0924.504147
- ⇒ Centro benessere (distanza dall'Hotel 2 km)
"Moving", Alcamo, contrada Sasi-Calatubo
Tel. 0924 191 5575
- ⇒ Terme (distanza dall'Hotel 7 km)
- ⇒ "Terme Gorga", Contrada Gorga
- ⇒ Tel. 0924.23842

3.3 Modalità di accesso

Autostrada A29 (Palermo-Trapani) uscita per Alcamo Est, proseguire per il centro città.

Distanze:

Aeroporto Palermo	40 km
Aeroporto Trapani	50 km
Stazione ferroviaria	5 km

3.4 Modalità di accettazione (reception)

- Le modalità di accettazione per singoli e famiglie prevede l'esibizione del documento di riconoscimento di ciascuno e la relativa registrazione. Per i gruppi viene preventivamente richiesto l'elenco dei clienti, le caratteristiche della sistemazione in camera desiderate (singola, doppia, doppia uso singola, tripla, etc.), presenza bambini e relativa sistemazione. L'assegnazione della chiave della camera viene effettuata a valle della consegna dei documenti di riconoscimento.

- La prenotazione può avvenire sia telefonicamente, che via fax, che via e-mail o portale internet; con rilascio n° carta di credito o bonifico bancario di un importo pari al 30% del costo totale del soggiorno. I dati richiesti in fase di prenotazione comprendono oltre al/ai nominativi, l'eventuale presenza di bambini, la data dell'arrivo, l'ora prevista per l'arrivo, la data di partenza ed un recapito telefonico.

4 LIVELLO DI PRESTAZIONE MINIMO DEI SERVIZI EROGATI

Di seguito sono riportati i livelli minimi di prestazione di servizio assicurati dal il soggetto erogatore HOTEL CENTRALE differenziati per ciascun aspetto ritenuto fondamentale:

4.1 Accoglienza - accettazione

L'accoglienza dei clienti avviene presso la struttura e l'attesa è inferiore a 5 minuti (10 per i gruppi). Nella sala di accoglienza sono presenti brochure informative in cui i clienti possono trovare le informazioni necessarie alla fruizione delle territorio durante loro permanenza (indicazioni di massima sui percorsi turistici, strutture convenzionate con l'Hotel, imprese artigianali ed enogastronomiche presenti sul territorio, eventi e manifestazioni in programma nel periodo in corso).

4.2 Prenotazioni

Le prenotazioni possono essere richieste direttamente alla reception oppure utilizzando i seguenti mezzi:

- **Telefono:** telefonando al numero +39 0924 507845 (24h), Lingue: Italiano, Inglese.
- **Fax:** inviando un fax al +39 0924 507768 in cui siano indicati gli estremi essenziali per la prenotazione, inclusi un recapito telefonico oppure l'indirizzo di posta elettronica correntemente utilizzato.
- **Internet:** compilando il modulo di prenotazione alla pagine internet <http://www.hotelcentrale.sicilia.it/prenota.php>
- **Posta elettronica:** inviando la richiesta con gli estremi essenziali per la prenotazione all'indirizzo ricevimento@hotelcentrale.sicilia.it.

4.3 Assistenza

L'HOTEL CENTRALE dispone di personale qualificato ed addestrato in grado di assistere i turisti durante e per tutta la durata del loro soggiorno presso la struttura.

4.4 Informazione

Tutto il personale è ben lieto di dare indicazioni migliore per godere appieno del territorio.

4.5 Cortesia

La cortesia è una caratteristica di tutto il personale dell'HOTEL CENTRALE.

Essa è la manifestazione esteriore della calda ospitalità siciliana; tutto il personale desidera che negli ospiti permanga un duraturo ricordo della bellezza dei luoghi e della gentilezza degli abitanti.

4.6 Professionalità

La professionalità del personale è oggetto di una formazione continua nei settori di competenza.

4.7 Affidabilità

L'affidabilità degli impianti asserviti ai comforts offerti dalla struttura è garantita dall'esecuzione periodica di prove di funzionamento; inoltre, è attivo un servizio di manutenzione programmata effettuato da personale qualificato dalle case costruttrici delle stesse apparecchiature. Le apparecchiature di misura che influenzano la qualità del servizio sono sottoposte a taratura periodica per garantire l'attendibilità del dato rilevato.

4.8 Flessibilità

Grazie alla loro elevata professionalità, ai programmi di formazione ed alla disponibilità di risorse tecnologiche, il personale dell'HOTEL CENTRALE è in grado di seguire in sincronismo l'evoluzione della tecnica ed è in grado di fornire un valido supporto operativo a turisti e visitatori.

5 PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO

I protocolli adottati dall'HOTEL CENTRALE prevedono il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. Essi si basano sul monitoraggio continuo e costante delle attività, attraverso indicatori di prestazione, legati anche alla politica della qualità e dell'ambiente, alle leggi cogenti e al punto di vista delle parti interessate.

Le attività con livelli di prestazione più bassi diventano oggetto di miglioramento, ovvero obiettivi della qualità; ciascuno di essi è perseguito attraverso una pianificazione documentata che prevede, tra l'altro, l'analisi delle interazioni con tutte le altre attività del soggetto erogatore, della necessità di risorse, di nuovo addestramento e formazione del personale, della definizione di

nuovi e più opportuni indicatori, dei tempi e dei traguardi intermedi e dell'assegnazione della responsabilità del suo raggiungimento.

Raggiunto l'obiettivo prefissato si ripete nuovamente l'analisi delle prestazioni delle attività e si determinano quelle che presentano le prestazioni più basse, tenendo sempre sotto controllo quelle attività che sono state già oggetto di miglioramento.

6 STRUMENTI A TUTELA DEI CLIENTI E MODALITÀ DEL LORO UTILIZZO.

6.1 Riservatezza dei dati personali

L'HOTEL CENTRALE garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati personali (quindi, inclusi i dati identificativi e sensibili) dei clienti secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003. In qualsiasi momento, i clienti possono accedere ai propri dati, modificarli o chiederne la cancellazione fatti salvi gli obblighi derivanti da altre leggi.

L'HOTEL CENTRALE si impegna a non divulgare i dati personali dei clienti a nessuna società di ricerche commerciali o promozionali, società di analisi demoscopica o statistica o qualsiasi altro soggetto a meno di uno specifico consenso scritto espresso.

I dati personali dei clienti, invece, possono essere trasferiti alle Autorità Istituzionali competenti per gli adempimenti previsti per legge (Ad esempio: alla PS) e l'Autorità inquirente.

6.2 Reclami

L'HOTEL CENTRALE presta la massima attenzione ad eventuali reclami da parte dei clienti, assicurandone l'analisi e la valutazione attenta ed obiettiva.; infatti, i reclami sono accolti come motivazioni di miglioramento. I clienti sono invitati a compilare l'apposito questionario di customer satisfaction che trovano in camera e alla reception. Tale questionario è volto ad analizzare la soddisfazione del cliente e a verificare eventuali disservizi. Un'apposita sezione del questionario è riservata a commenti (positivi o negativi) dei clienti.

Il reclamo può essere presentato direttamente al banco dell'accettazione o inviato tramite fax al seguenti numero: +39 0924 507768

Il rappresentate della direzione dell'Hotel Centrale si metterà in contatto con il cliente che ha inoltrato il reclamo per avere eventuali ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. Il soggetto erogatore, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati dei clienti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio sia eliminando la causa.