



Le strutture che si identificano nel brand Terre Diverse sono tenute al rispetto di una serie di requisiti in ambito di accoglienza del turista, di qualità delle strutture e del servizio e di un regolamento organizzativo interno.

Tutte le informazioni pubblicitarie presenti su brochure, biglietti da visita e sito Internet devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura.

Il marchio Terre Diverse si distingue in “sotto-categorie” corrispondenti alle tipologie di operatore turistico dettagliate in questo documento, ossia: ricettività, ristorazione, stabilimenti termali/benessere, produttori tipicità locali, cantina vitivinicola.

## **1 ACCOGLIENZA E QUALITÀ: NORME GENERALI**

### **1.1 Accoglienza del turista**

L'accoglienza Terre Diverse si basa su quattro valori centrali:

- **DISPONIBILITÀ E CORDIALITÀ:** gli ospiti sono accolti più come “amici” che come clienti e i rapporti con loro sono, quindi, improntati al piacere dello stare con gli altri; parole chiave sono: disponibilità, garbo e cortesia;
- **DISCREZIONE:** la struttura si impegna a tutelare la privacy, a non divulgare informazioni sui propri clienti senza l'esplicito consenso;
- **CONOSCENZA:** chiunque si trovi a contatto con il cliente deve essere preparato su: 1) eventi ed eccellenze dell'oltrePò e zone limitrofe; 2) informazioni di base riguardanti tutte le strutture aderenti a Terre Diverse (al riguardo, avrà a disposizione un manuale con informazioni utili su tutte le strutture TD);
- **APPARTENENZA “TERRE DIVERSE”:** Terre Diverse accetta fra i partner solo chi è orgoglioso di aderire al progetto e chi ne sposa appieno le logiche di fondo. Fra l'altro ciò significa: 1) proporre sempre la brochure “Terre Diverse”, che fornisce un'idea generale su cosa fare sul territorio e sulle strutture del circuito; 2) ove possibile, suggerire al cliente altre strutture del circuito “Terre Diverse”; 3) quando si presta l'occasione, sottolineare sempre di aderire al circuito “Terre Diverse”.

### **1.2 Requisiti di qualità del servizio e delle strutture**

L'ordine, la pulizia e la cura dei dettagli, l'armonia dell'insieme, la conoscenza delle esigenze del cliente devono rappresentare valori "comuni" per gli aderenti al sistema TERRE DIVERSE.

## **2 STRUTTURE RICETTIVE**

### **2.1 Accoglienza del turista nelle strutture ricettive**

#### **2.1.1 Il momento del primo contatto**

Fin dal momento del primo contatto (telefonico o via email), la struttura si impegna a fornire all'ospite informazioni chiare e complete su: 1) prezzi; 2) servizi aggiuntivi; 3) collocazione territoriale ed, eventualmente, percorsi consigliati per raggiungerla; 4) appartenenza al circuito "Terre Diverse" e vantaggi che ciò comporta: specie se il contatto arriva da canali "Terre Diverse", è particolarmente importante fornire dettagli sui vantaggi.

#### **2.1.2 Il momento del primo arrivo**

Nelle aziende associate l'ospite è il benvenuto: a riceverlo – al primo arrivo - troverà sempre il titolare dell'impresa o comunque una persona di elevata importanza all'interno dell'azienda.

#### **2.1.3 Prenotazioni e "cancellation policy"**

All'utente è garantita la possibilità di fare una prenotazione via email, via telefono, via fax. La caparra massima che può essere chiesta è pari al 30%. In caso di disdetta anteriore ai 15 giorni prima dell'arrivo la caparra deve essere restituita.

### **2.2 Requisiti di qualità del servizio e delle strutture ricettive**

#### **2.2.1 Rispetto dei requisiti di classificazione**

La piena conformità al regolamento regionale n.5/2009 (Definizione degli standard qualitativi obbligatori minimi per la classificazione degli alberghi) è requisito fondamentale di partecipazione ai programmi di Terre Diverse.

#### **2.2.2 Accesso, posizione, parcheggio**

L'ospite "Terre Diverse" ha garantito da parte dell'albergo la possibilità di parcheggio della propria auto. Ove non fosse previsto un parcheggio interno, o in caso di gruppo che si sposta in autobus, il personale provvede in questo caso a fornire tutte le indicazioni necessarie al turista o al capogruppo per raggiungere il posto auto che la struttura gli ha riservato/trovato.

#### **2.2.3 Reception**

Qualsiasi struttura alberghiera aderente a Terre Diverse offre sempre ai suoi ospiti servizi di segreteria di "base" quali: fotocopiatrice, fax, stampa di documenti, collegamento internet.

Il personale della reception deve essere professionale, cortese ed avere una conoscenza delle lingue adeguata alla tipologia di clientela dell'albergo. Deve avere un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale.

L'albergo deve gestire le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera cortese, chiara e tempestiva. Si raccomanda una celere risposta alla corrispondenza elettronica (email) con tempi inferiori alle 24 ore.

#### **2.2.4 Camere e bagni**

Nell'assegnazione della camera, l'albergatore – nel limite della disponibilità – cerca sempre di avere un'occhio di riguardo per l'ospite che si qualifica appartenente al circuito Terre Diverse e cerca, in generale, di considerare le sue esigenze specifiche. In particolare, è necessario garantire:

- *porte di accesso sicure;*
- *climatizzazione, ove previsto dai requisiti della tipologia di appartenenza, e sistema di oscuramento;*
- *pulizia e odore gradevole o comunque neutro;*
- *biancheria e copriletto puliti, coordinati e di buona qualità: la scelta del cambio della biancheria è lasciata alla discrezione dell'ospite, su sua specifica indicazione tramite cartellini che invitano a meditare sul consumo eccessivo di acqua in un'ottica di eco-sostenibilità ambientale;*
- *doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua (sono quindi escluse le docce con scarichi a livello del pavimento, senza piatto doccia);*
- *aerazione efficace;*
- *corretto funzionamento degli impianti elettrici, termici, telefonici, televisivi (ove previsti).*

Le camere devono disporre degli accessori previsti dai requisiti della tipologia di appartenenza – numero di stelle - quali, ove previsti, cuscini e coperte di riserva, appendiabiti, servizio di cortesia, cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar, cartellina con brochure, room directory, carta da lettere, ed all'interno del bagno: tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, ecc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli.

Le camere devono presentare indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza.

### **2.2.5 Bar e ristorante**

L'albergo deve disporre di una struttura bar o comunque assicurare il servizio bar negli spazi comuni.

I prezzi delle consumazioni devono essere esposti in luogo ben visibile.

L'albergo deve informare l'ospite sugli orari di apertura del ristorante, che devono essere flessibili in base alle esigenze.

Il ristorante deve offrire una buona scelta di cibi e vini ed il menù dovrebbe essere scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela.

Se l'ospite che usufruisce del servizio ristorante è anche ospite in camera, la mattina – assieme alla colazione – deve essere informato del menù di pranzo e cena. Ha il diritto di chiedere ed ottenere variazioni del menù in caso di allergie ed intolleranze in modo da avere almeno un'alternativa a quanto proposto.

### **2.2.6 Prima colazione**

L'albergo deve garantire un orario della prima colazione flessibile che deve essere comunicato adeguatamente alla clientela.

L'albergo deve offrire una scelta di cibi e bevande (bevande calde, succhi di frutta, frutta, brioche, torte; offerta salata, ecc.) adeguata al tipo di clientela ed ai requisiti previsti dalla tipologia di appartenenza.

## **2.3 Legame con il territorio e con il progetto "Terre Diverse"**

L'albergo deve rendere disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse e risorse della rete Terre Diverse.

Deve essere predisposta, secondo le possibilità della struttura, una zona con esposizione dei prodotti locali. Anche durante la prima colazione, in aggiunta ai prodotti "standard", deve essere presente qualche prodotto del territorio o aree limitrofe.

## **3 RISTORANTI**

### **3.1 Accoglienza del turista nei ristoranti**

Deve essere consentita la possibilità di riservare un tavolo.

Il cliente deve ricevere un “benvenuto” e deve essere accolto in tempi rapidi all’ingresso della sala ristorante e accompagnato al tavolo.

Il personale deve essere in ordine, indossare una divisa o abbigliamento che lo identifichi.

Il personale deve essere in grado di descrivere i piatti della casa anche in altre lingue, se il Ristorante ha frequente clientela straniera.

Nelle strutture con più di 3 dipendenti in sala, deve essere presente un responsabile di sala.

Il conto viene presentato in una cartellina e accompagnato da un bigliettino da visita del Ristorante.

### **3.2 Requisiti di qualità del servizio e delle strutture di ristorazione**

Le aree esterne al Ristorante devono essere pulite, curate e in ordine.

Il servizio deve essere adeguato all’esigenze ed aspettative del cliente.

Il numero dei componenti del personale deve essere proporzionato ai coperti.

Vini e bevande devono essere stappati al tavolo, deve essere prevista la possibilità di ordinare demi – bouteille almeno per alcuni vini e/o vini al bicchiere.

#### **3.2.1 Proposta enogastronomica e menu**

Le pizzerie e i ristoranti pizzerie non sono ammesse in quanto non rappresentano nessuna tipicità rilevante.

Il Ristorante deve essere in grado di offrire un menù specifico (es.: tipico, bambini, dietetico/ intolleranze/ vegano) in caso gli esigenze particolari, se comunicate con sufficiente preavviso.

E’ obbligatorio avere una carta dei vini, deve indicare il tipo di vino, il nome, la cantina e una breve descrizione.

#### **3.2.2 Trasparenza**

Il ristorante si impegna ad accettare sempre pagamenti con le più diffuse carte di credito/bancomat.

E’ presente un menu all’esterno del Ristorante in un punto ben visibile nei pressi dell’ingresso.

I menù e la carta dei vini indicano i prezzi in modo chiaro e non ambiguo.

Quando è previsto un corrispettivo per il “coperto”, questo va indicato in modo chiaro nel menù o in luogo ben visibile per le strutture sprovviste del menù.

Il numero dei menù e delle carte presenti in sala deve essere proporzionato al numero dei coperti

#### **3.2.3 Comfort**

Devono essere presenti menù e carte nella lingua della principale clientela estera.

Deve essere prevista una zona fumatori attrezzata (interna o esterna).

### **3.2.4 Aree comuni e toilette**

Tutte le aree devono essere perfettamente pulite e l'atmosfera deve essere piacevole.

Devono essere presenti fiori freschi o elementi di decoro.

I servizi pubblici devono essere ben tenuti e differenziati tra uomini e donne; l'accesso deve essere protetto per impedirne la vista dalla sala.

Nella toilette devono essere presenti un appendiabiti, un cestino igienico, un distributore di sapone, possibilità di asciugare mani e faccia.

### **3.2.5 Sala bar, ristorante, mise en place**

I tavoli, sedie e tendaggi devono essere puliti e in ottimo stato.

Piatti, vasellame, posateria, cristalleria e mise en place devono essere sempre in ordine e puliti.

Il tovagliato (tovaglie, copri macchia, tovaglioli ecc. ) deve essere in tessuto e ben curato.

Deve esistere un adeguato sistema di aerazione e di climatizzazione.

I tendaggi devono essere in ordine e ben tenuti.

La distanza tra i tavoli deve essere comoda per i dipendenti e per clienti.

## **3.3 Legame con il territorio e coerenza con Terre Diverse**

Il menù e la carta contengono almeno il 50% di proposte tipiche del territorio, la carta dei vini contiene almeno una etichetta per ogni d.o.c. riconosciuta sul territorio medesimo, con riferimenti diretti alle denominazioni.

Almeno il 50% dei prodotti utilizzati sono di origine locale, sono indicati e presentati o nel menù o durante l'arco della cena. La loro origine territoriale è garantita e verificabile.

Deve sempre essere presente un menù legato al territorio ed alla stagionalità dei prodotti.

Se è presente un menù cartaceo, il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali. Se invece il menù è esposto a voce, i piatti locali vengono comunque segnalati durante la loro presentazione.

Il personale deve essere preparato sulle tipicità del territorio (non solo su quelle proposte dal ristorante). Deve inoltre, senza essere invadente, illustrare al cliente alcune informazioni su caratteristiche, curiosità ed origini dei piatti che vengono serviti.

Deve essere presente un'offerta di superalcolici, distillati, digestivi che comprende, fra l'altro, anche produzioni del territorio.

Il Ristorante organizza serate gastronomiche a tema (degustazione dei vini o dei prodotti tipici locali), almeno una per stagione.

Se l'ospite lo richiede, è obbligatorio fornire un "doggy bag" per poter portare a casa gli eventuali avanzi di pranzo/cena. Similmente deve essere consentita la possibilità di portare a casa la bottiglia di vino avanzata. La struttura si dimostra cordiale rispetto a questa opportunità.

## **4 STRUTTURE TERMALI / BENESSERE**

### **4.1 Accoglienza del turista nelle strutture termali**

Erogare sempre almeno 1 trattamento termale e/o a base di acqua termale per far provare al cliente il beneficio derivante da queste acque.

Organizzarsi nei modi preferiti per garantire sempre la propria immediata reperibilità, sia per possibili prenotazioni sia nel caso di arrivo casuale del cliente.

Accogliere l'ospite informandolo riguardo gli orari, le regole, i servizi . Metterlo al proprio agio in modo da evitargli imbarazzi durante il soggiorno, definendo subito i confini fisici e psicologici nella fruizione dello spazio termale in tal modo l'ospite avrà la sensazione di essere gradito con una maggiore soddisfazione percepita.

### **4.2 Requisiti di qualità del servizio e delle strutture termali**

Rispettare e garantire gli standard qualitativi e di Livello secondo la normativa prevista dal Ministero della Salute e dagli altri organismi di competenza.

### **4.3 Legame con il territorio e coerenza con Terre Diverse**

La struttura si impegna ad istituire un punto informativo TERRE DIVERSE visibile ed accessibile, contenente notizie utili sul territorio manifestazioni, spettacoli e appuntamenti culturali, ecc.; mettere inoltre a disposizione una cartina relativa alla località, integrata da materiale informativo di tipo turistico, come depliant e brochure di Terre Diverse e non solo.

## **5 PRODUTTORE TIPICITA' LOCALI**

### **5.1 Accoglienza del turista nei punti vendita/produzione**

Nella commercializzazione dei prodotti alimentari, le aziende associate si impegnano a:

- illustrare le peculiarità dei prodotti venduti;
- comunicare in modo trasparente processi e modalità di produzione salienti;

### **5.2 Requisiti di qualità del servizio e delle strutture dei punti vendita/produzione**

Le imprese si impegnano a seguire processi produttivi pienamente allineati rispetto agli standard di qualità riconosciuti all'interno del proprio settore.

### **5.3 Legame con il territorio e coerenza con "Terre Diverse"**

Nella commercializzazione dei prodotti alimentari, le aziende associate si impegnano a segnalare l'eventuale presenza di OGM e/o materie prime da essi derivate e in generale a garantire la tracciabilità dei propri prodotti.



## **6 CANTINA VITIVINICOLA**

### **6.1 Accoglienza del turista nelle cantine vitivinicole**

Deve garantire aperture a orari regolari, che devono essere facilmente reperibili e consultabili.

Deve essere attrezzata per accogliere clienti stranieri

Deve essere trasparente nel comunicare se la degustazione è a pagamento o meno, indicando – nel caso – anche tutti i costi a carico dell'ospite.

Deve saper fornire alcune informazioni di base anche su vini del territorio non direttamente prodotti.

Deve saper fornire indicazioni turistiche di base sulle strutture connesse al circuito Terre Diverse.

### **6.2 Requisiti di qualità del servizio e delle strutture delle cantine vitivinicole**

La cantina dispone di un'ideale sala degustazione

Deve essere predisposta per condurre visite guidate alla cantina e tra i vigneti.

Durante la degustazione, deve sempre essere chiarito e specificato se si è fatto ricorso anche ad uve non prodotte nel territorio.

### **6.3 Legame con il territorio e con il progetto "Terre Diverse"**

Deve sempre specificare quanto un vino è autoctono e quando non lo è.

Se abbina dei prodotti alla degustazione, questi devono essere in prevalenza tipicità del territorio.