



DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”



Mod.6\_A

**CHEK LIST**  
**STRUTTURE RICETTIVE**

N. ordine \_\_\_\_\_ dell'Elenco richiedenti marchio collettivo DRQ Sicani Protocollo n. \_\_\_\_\_  
del \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Struttura ricettiva denominata: \_\_\_\_\_ Sita in:

Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Iscr.

C.C.IA.A. \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ in data

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_ di cui è il titolare/legale rappresentante è il sig.

\_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_,

Codice fiscale \_\_\_\_\_, residente in Via \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_,

Tipologia\*: \_\_\_\_\_

\*(alberghi, B&B, affittacamere, agriturismi, turismo rurale/country house, albergo diffuso, case vacanze, altro)

REQUISITI GENERALI	SI	NO	DA ADEGUARE
REQUISITI ESSENZIALI DI ADESIONE			
Essere in regola con la normativa vigente per l'esercizio dell'attività cioè possedere autorizzazioni/licenze/pareri/nulla osta specifici per ciascun settore di appartenenza			
Rispettare le principali norme di sostenibilità ambientale come fare (o essere organizzati per fare) la raccolta differenziata			
Sottoscrivere e rispettare le prescrizioni della <i>Carta Etica Sicani</i>			
Conoscenza di almeno 1 lingua straniera o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto e/o soggetti convenzionati) che parli almeno l'inglese			
REQUISITI PER FARE “RETE”			
Fornire in tempo reale informazioni agli Uffici d'Informazione ed Accoglienza Turistica in merito a eventi, feste, sagre, iniziative promozionali, etc che si svolgeranno a breve sul territorio			
Programmare un'offerta turistica territoriale che copra tutto l'anno, evitando, per quanto possibile, inutili sovrapposizioni di eventi in territori limitrofi			
Proporre un <i>Menù del Marchio collettivo</i> , che si affianchi a quelli normalmente proposti, utilizzando i prodotti tipici locali ed a km “zero”, documentando la provenienza dei prodotti e dando la precedenza ai prodotti aderenti al Circuito del Marchio collettivo			
Esporre una <i>vetrina di prodotti tipici locali</i> (alimentari o non)			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



Esibire una <i>bacheca/internet</i> con l’elenco degli appuntamenti del Distretto			
<b>REQUISITI PER ELEVARE LA QUALITÀ DEI PRODOTTI/SERVIZI</b>			
Mettere in atto la <i>formula di “Benvenuto”</i> (omaggio, quartino, dolcetto, formula di cortesia al turista, etc)			
Somministrare il sondaggio di soddisfazione (cartacea o via Internet al GAL)			
Diventare “Informatori del Distretto” cioè conoscere e dare informazioni turistiche sull’intero territorio del Distretto Rurale di Qualità Sicani			
Dare un tocco di tipicità alle sedi in cui si svolgono le attività di cui al Regolamento d’uso del marchio, mediante arredi, quadri di artisti locali, immagini del territorio, ceramiche artistiche, etc che testimoniano cultura, tradizioni e paesaggio del Distretto			
Collaborare con gli “Animatori del Distretto” nella programmazione di tutte le attività			
Dare visibilità ed Informazioni del Marchio nei menù, nella carta intestata, nel sito, nella cartellonistica, etc			
Disporre di un sito internet o di una pagina web costantemente aggiornata sui servizi offerti dalla struttura ricettiva e sugli eventi del distretto			

<b>REQUISITI SPECIFICI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>DA ADEGUARE</b>
<b>ARRIVO DEL CLIENTE</b>			
<u>Segnaletica</u> : allestire una segnaletica stradale in conformità con la normativa vigente e con le direttive impartite dal CT che guidi il cliente verso la struttura ricettiva prescelta; la segnaletica deve partire dal primo punto di riferimento più facilmente individuabile (es. viabilità principale)			
Ogni <u>cartello</u> dove essere facilmente riconoscibile e riportare almeno le seguenti informazioni: - simbolo del marchio collettivo DRQ Sicani; - nome della struttura ricettiva; - numero di telefono; - distanza; - simboli dei servizi offerti			
L’ <u>insegna</u> riportante il marchio collettivo DRQ Sicani deve essere collocata all’ingresso o in un luogo ben visibile coerentemente con il Manuale d’uso del marchio			
<b>ACCETTAZIONE</b>			
Mettere a disposizione del cliente una brochure/scheda informativa sulla struttura ricettiva – redatta come minimo in due lingue – che riporti una presentazione generale della struttura e, più precisamente, almeno le seguenti informazioni:			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



<ul style="list-style-type: none"><li>- indicazione del numero e della tipologia delle stanze;</li><li>- breve storia della struttura e di eventuali certificazioni (Emas, Ecolabel, etc)</li><li>- strutture e servizi presenti (sala colazione, sala TV, modalità di pagamento)</li><li>- indicazione delle fasce orarie in cui si garantisce la presenza del personale;</li><li>- numeri di telefono e di fax di riferimento per permettere al cliente di contattare l'operatore in qualsiasi momento</li></ul>			
<p>Il gestore della struttura ricettiva deve accogliere il cliente attraverso l'offerta di un'apposita "Formula di Benvenuto" che può prevedere per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- la consegna di un piccolo "omaggio" (es. prodotto tipico della zona; guida turistica);</li><li>- l'offerta di una bevanda (bicchiere di vino, cocktail, bevande in generale);</li><li>- piccolo assaggio di dolcetti tradizionali</li></ul>			
Provvedere a raccogliere in una bacheca o in uno spazio apposito ben visibile tutte le Schede Informative, i depliant, le brochure e le informazioni inerenti spettacoli, musei, orari delle funzioni religiose, feste paesane, orari negozi, orari mezzi di trasporto, visite organizzate, corsi organizzati sul territorio del Distretto			
Mettere a disposizione del cliente il materiale informativo prodotto nel circuito del Distretto			
Il gestore deve possedere fax e/o telefono e/o Computer con collegamento Internet al fine di:			
<ul style="list-style-type: none"><li>- comunicare all'Ufficio Locale per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica la propria disponibilità di stanze libere</li><li>- ricevere e confermare le prenotazioni del cliente</li></ul>			
Il Marchio deve essere presente su biglietti da visita, ricevute			
Predisposizione di un Archivio Clienti			
Deve essere predisposto un proprio sito Web o, qualora la struttura sia inserita in un'Associazione/circuito/percorso, deve essere garantito un apposito spazio, in cui si riportino almeno le seguenti informazioni – in due lingue:			
<ul style="list-style-type: none"><li>- nome della struttura, località e indicazioni per poterla raggiungere facilmente (indicare percorso dalle più vicine stazioni ferroviarie, dall'aeroporto, dall'uscita autostradale più vicina). Deve essere fornita tramite immagine o descrizione dettagliata la posizione della struttura con l'indicazione della distanza dal centro abitato più vicino;</li><li>- simbolo e breve informazione del territorio del Distretto;</li><li>- numeri di telefono, fax e l'indirizzo di posta elettronica;</li><li>- numeri di emergenza;</li><li>- servizi offerti per il soggiorno (immagini delle camere da letto, della sala colazione; indicazioni di strutture e servizi specifici);</li></ul>			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



<ul style="list-style-type: none"><li>- periodo di apertura e tabella aggiornata delle tariffe applicate (indicare min. – max.);</li><li>- possibilità di effettuare prenotazione on – line</li></ul>			
Deve essere predisposto un collegamento on – line con l’Ufficio Locale per l’Informazione e l’Accoglienza Turistica al fine di indicare sempre la propria disponibilità di stanze libere			
<b>SOGGIORNO</b>			
All’interno della sala per la colazione deve essere fornita una scheda informativa per i singoli prodotti tradizionali utilizzati dall’Affittacamere che riporti almeno i seguenti punti: <ul style="list-style-type: none"><li>- provenienza</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- tipologia (DOP, IGP, STG, DOC, IGT, Biologico, prodotti tradizionali, prodotti dotati di marchio collettivo o di impresa) con una breve descrizione del significato e del concetto del prodotto di qualità a marchio</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- principali caratteristiche nutrizionali e salutistiche</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- indicare dove è possibile acquistare il prodotto.</li></ul>			
Qualora nella struttura ricettiva sia fornita la Colazione, deve essere data al cliente la possibilità di scegliere la colazione questa deve essere preparata con prodotti delle aziende situate nel Distretto			
Adottare tutti gli accorgimenti possibili al fine di rispettare e tutelare l’ambiente. In particolare: <ul style="list-style-type: none"><li>- effettuare la raccolta differenziata, disponendo e identificando gli appositi contenitori</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- utilizzare carta riciclata nonché detersivi e detergenti biodegradabili e non inquinanti</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- sensibilizzare il cliente, tramite delle schede informative da apporre all’interno delle stanze e/o in punti strategici, sulla necessità di impattare il meno possibile sull’ambiente (es. cambiare gli asciugamani solo quando realmente necessario; non sprecare l’acqua; differenziare la raccolta dei rifiuti).</li></ul>			
<b>PERSONALE</b>			
Almeno uno dei soggetti della struttura ricettiva deve: conoscere perlomeno una lingua straniera (preferibilmente l’inglese) o servirsi di personale opportunamente qualificato (Animatori di distretto) che parli almeno l’inglese fino a quando non si disporrà di personale interno appositamente formato			
essere preparato ed informato sulle attività e servizi propri della struttura			
essere informato sulle attività e servizi presenti nel circuito del marchio collettivo DRQ Sicani per facilitare la fruizione turistica del territorio. In particolare l’operatore deve fornire indicazioni sul territorio, sulle maggiori attrazioni storico – culturali e paesaggistiche e sulle attività più rilevanti			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



accogliere il cliente in maniera cordiale, gentile e rispettosa e fornire tutta la disponibilità necessaria per prevenire e soddisfare ogni sua esigenza e aspettativa			
presentarsi sempre, compatibilmente con le esigenze delle attività svolte, ordinato, curato e, qualora si debbano indossare delle divise, fare in modo che queste siano sempre ordinate e pulite			
<b>RAPPORTI CON IL CLIENTE</b>			
L'operatore turistico deve: <ul style="list-style-type: none"><li>- essere disponibile ad individuare punti di incontro con il cliente al fine di condurlo alla propria struttura;</li><li>- mostrare al cliente, al momento dell'arrivo, i locali messi a sua disposizione;</li><li>- inviare, a campione, ai clienti che hanno già soggiornato nella propria struttura, proposte di soggiorno, lettere di auguri per le principali feste (in conformità con le norme previste per il rispetto della privacy).</li></ul>			
<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b>			
Lo spazio esterno delle strutture ricettive, se presente, deve essere sempre ordinato, pulito ed accogliente; questo comporta una particolare ed attenta cura per le aree verdi, per quelle destinate alla sosta del cliente, una collocazione precisa e facilmente individuabile dei cestini per i rifiuti, una sistemazione di oggetti e complementi di arredo effettuata in armonia con il territorio			
I locali interni (camere, sala per la colazione, sala TV) delle strutture ricettive devono essere sempre ben ordinati, puliti ed accoglienti. Più precisamente si dovrà porre attenzione ad aspetti quali: collocazione dei cestini dei rifiuti; volume di radio, Tv; cura dell'arredamento (per es. cestini di fiori secchi, deodoranti per l'ambiente, quadri, foto, immagini appese alle pareti); riposo del turista (garantire soprattutto in certe fasce di orario, il silenzio e la tranquillità), etc			
<b>LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE E ARREDI</b>			
Effettuare all'interno e all'esterno della propria struttura eventuali lavori di ristrutturazione e/o ammodernamento al fine di renderla non solo più accogliente e funzionale ma soprattutto più "rispettosa" dell'ambiente e più adeguata alla cultura e alle tradizioni architettoniche del territorio del marchio collettivo DRQ Sicani. L'immagine che il cliente deve avere è quella di una struttura che si inserisca armoniosamente nel territorio.			
I locali delle strutture ricettive devono essere identificati mediante una targhetta in ceramica, metallo, terra cotta o dipinto su porta o parete. L'operatore può scegliere se attribuire un numero o un nome.			
essere dotate di attrezzature e complementi di arredo funzionali ed evocative della cultura locale. Inoltre devono avere biancheria con colori naturali che richiamino la campagna (copriletto, lenzuola, asciugamani – dare la preferenza a materiali naturali).			



**DISTRETTO RURALE DI QUALITÀ  
“SICANI”**



La sala per la colazione deve essere dotata di attrezzature e complementi di arredo funzionali ed evocative della cultura locale. Inoltre deve avere biancheria non in plastica (tovaglie, tovaglioli).			
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

**Firma titolare/legale rappresentante**

**Data** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Firma ispettore SIV**

\_\_\_\_\_