



PQIH 1.6



CENTRO STUDI TURISTICI E MANAGERIALI
consulenza strategica e formazione specialistica e manageriale
per lo sviluppo del turismo pubblico e privato

Sede Legale: Via Nicolò Alongi, 1/A - 90124 PALERMO (PA)

Tel. +39 091 6629004 - Fax +39 091 6127886

<http://www.cstm.it> | e-mail: info@cstm.it

Cod. Fisc.: 97225620828

Spett.le
Imprese alberghiere ed extralberghiere
LORO SEDI

Oggetto: PRESENTAZIONE - MARCHIO di QUALITÀ "QUALITY ITALY HOTELS"

Il CSTM - Centro Studi Turistici e Manageriali ente promotore del Progetto **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**, svolge attività di ricerca e supporto al settore turistico italiano attraverso la realizzazione di un osservatorio sul turismo è un sistema di rilevazioni, analisi e ricerche di tipo conoscitivo e specializzato continuo a livello nazionale, che permette di interpretare le dinamiche, le esigenze e i mutamenti del settore e indicare alle imprese le strategie per il sostegno del nostro turismo.

Il progetto **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** creato per sostenere il ruolo delle imprese operanti nel settore turistico con particolare riguardo alle piccole e medie imprese al fine di migliorare la qualità dell'organizzazione, delle strutture e dei servizi.

Il C.S.T.M. ITALIA promuove altresì iniziative sul turismo organizzando eventi pubblici, partecipazione a workshop e fiere del turismo internazionali, conferenze stampa e manifestazioni nazionali ed internazionali. Il C.S.T.M. ITALIA attraverso una rete di consulenti ed esperti di settore organizza per le imprese e gli enti del turismo corsi di formazione, riqualificazione e aggiornamento su alcune tematiche emergenti: i mercati, i prodotti e la qualità.

Il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** è una certificazione promossa dal C.S.T.M. ITALIA organismo esperto e responsabile del processo di certificazione, per distinguere e premiare le eccellenze del turismo nazionale e per creare e promuovere uno standard qualitativo capace di far crescere la cultura dell'accoglienza, stimolare l'offerta di qualità in Italia e la competitività delle nostre strutture ricettive rispetto agli altri paesi d'Europa.

Per le strutture titolari del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** è un riconoscimento da utilizzare ai fini promozionali offrendo al cliente la garanzia del rispetto dei requisiti qualitativi definiti nel relativo **disciplinare** predisposto dal C.S.T.M. ITALIA ed elaborato in coerenza con le principali norme di regolamentazione del settore turistico ricettivo italiano.

La nostra filosofia è **privilegiare la qualità** ed è la stessa che hanno condiviso le diverse strutture nel territorio nazionale, che espongono il nostro marchio nel pieno convincimento che la qualità sia il più grande investimento e la prima scommessa per le imprese operanti nel settore dell'ospitalità. Il C.S.T.M. ITALIA si propone di essere uno strumento utile per orientare nella grande offerta di servizi di un territorio che, come l'Italia, possiede una naturale vocazione turistica, e la qualità del **servizio**, della **struttura** e delle **risorse** deve essere il comune denominatore delle imprese da noi selezionate e segnalate, che rappresentano l'eccellenza dell'ospitalità italiana.

Per richiedere il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** occorre rivolgersi al C.S.T.M. ITALIA Centro Studi Turistici e Manageriali sede di Palermo.

Il nostro organismo invierà alcuni esperti incaricati di visitare le strutture candidate per verificare la rispondenza dei requisiti richiesti.

Le strutture che superano con successo la verifica possono esporre il marchio di qualità, poiché in grado di offrire ospitalità di alto livello, decretata da una commissione di valutazione.

La procedura ed i requisiti per l'assegnazione del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** segue un percorso rigoroso che passa attraverso diverse fasi:

1. la singola impresa decide di sottoporre la propria candidatura all'organismo C.S.T.M. ITALIA;
2. a seguito di un'analisi preliminare della struttura, l'impresa candidata viene sottoposta ad una valutazione per accertare i requisiti minimi ed il livello di qualità dei servizi offerti, previa visita in loco da parte di tecnici specializzati;
3. concluse le valutazioni tecniche, una apposita commissione composta da tecnici esperti del C.S.T.M. ITALIA, si riunisce per la valutazione finale e deliberare il rilascio della certificazione del marchio.

Il C.S.T.M. ITALIA fornisce alle strutture associate ed accreditate sotto il comune logo, una costante e puntuale supervisione e monitoraggio, per assicurare una valutazione obiettiva del livello di servizio erogato e l'impegno degli operatori orientato verso la qualità e il concetto di tutela dell'ospite. Le strutture che espongono il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** garantiscono in sintesi elevati standards di accoglienza e di servizio, per soddisfare al meglio le esigenze del cliente.

I servizi offerti dal C.S.T.M. ITALIA:

- indagine preliminare in incognito di 2/3 giorni con schede di valutazione (Mystery Guest), al fine di individuare i servizi offerti ed il grado di qualità, servizio e standards presenti nella struttura;
- implementazione del lavoro di gruppo (**Team Work - Team Building**);
- definizione degli **Standards di Servizio** e verificare la loro applicazione.

Un'analisi particolare verrà effettuata sui clienti che frequentano la struttura, le loro esigenze primarie e il livello di soddisfazione, attraverso l'invio di un **SMS** al numero **327.2959933** e/o e-mail a info@cstm.it contenente la valutazione (**Guest Satisfaction System**), relativa ai seguenti fattori/aspetti di riferimento:

ru	↳	risorse umane impiegate	cft	↳	Confort
svz/pdt	↳	servizi e/o prodotti	str	↳	Struttura
plz	↳	Pulizia	rqp	↳	rapporto qualità prezzo

Il cliente/ospite potrà esprimere le proprie opinioni in merito alla qualità dei servizi erogati attraverso l'attribuzione di un punteggio per valutare ogni singolo fattore ed elemento di riferimento.

Il C.S.T.M. ITALIA rilascerà infine, alle aziende che risulteranno idonee il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**, costituito da un attestato che autorizza all'utilizzo del Marchio stesso anche ai fini commerciali (con la precisazione che il marchio riguarda esclusivamente la struttura per cui è stato richiesto) e da una **targa** da esporre nella reception della medesima struttura.

In attesa di sentirVi presto, e rimanendo a Vostra completa disposizione per qualsiasi chiarimento voleste richiederci, ci è gradita l'occasione per porgere i nostri cordiali saluti.

Per ulteriori informazioni e delucidazioni al riguardo potrete contattare, i referenti del Progetto **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**.

IL PRESIDENTE C.S.T.M.
dott. Giuseppe RITICELLA

Modulistica da consegnare all'organismo promotore a fronte della partecipazione/candidatura dell'impresa al bando di selezione **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**