



Garanzia di qualità

Materiale didattico per l'offerta di formazione continua su
www.agrotourismus-q.ch

Garanzia di qualità

La definizione dei processi in un'azienda agrituristica è una componente importante del modello aziendale. Qui vengono descritte le risorse e le capacità necessarie per esaudire i bisogni della clientela e/o i fattori di successo fondamentali.

La catena di servizi agrituristici

I processi nell'Agriturismo non si limitano solo al periodo di pernottamento del cliente in fattoria ma iniziano molto prima di quanto l'imprenditore sia cosciente e cioè appena un potenziale cliente ha la necessità / la motivazione di cercare un'offerta turistica.



Gestione delle valutazioni

Diversi studi dimostrano che una gestione soddisfacente delle valutazioni è un elemento centrale nella cura dei clienti abituali. Se le valutazioni dei clienti (anche le più critiche) sono prese sul serio, i sentimenti negativi possono essere trasformati in positivi, in quanto l'ospite si sente „in buone mani“. E' perciò importante che l'ospite abbia la possibilità di fare le sue critiche, altrimenti il gestore non ha nessuna possibilità di prendere posizione.

Fattori di successo fondamentali

Modello aziendale – fattori di successo fondamentali estesi:

Fattori di successo fondamentali		Possibili soluzioni
Gestione del tempo	L'attività principale di un'impresa agricola con un'offerta agrituristica rimarrà la produzione agricola. Entrambe le attività richiedono al gestore un alto grado di flessibilità. Tuttavia i due ambiti economici dell'agricoltura e dell'agriturismo non sono sempre compatibili. Un'elaborazione flessibile e veloce delle esigenze degli ospiti nel settore agrituristico, tuttavia, è un prerequisito per il successo.	Adattamento della produzione agricola principale Assunzione di personale
Soddisfazione del cliente	La soddisfazione del cliente è un fattore di successo molto importante e delicato. Gli ospiti insoddisfatti possono da una parte causare una perdita di clienti abituali e dall'altra influenzare negativamente altri potenziali clienti attraverso i portali di recensioni oppure con il passaparola negativo.	Ridurre al minimo i fattori critici nella catena dei servizi dell'agriturismo Ottimizzare la gestione delle valutazioni
Bisogni dei clienti	Tutto quello che viene promesso al cliente dall'azienda agrituristica dovrebbe venir garantito durante il soggiorno. Altrimenti la soddisfazione del cliente potrebbe risentirne.	Comunicare solo i servizi che possono effettivamente essere forniti Rispondere alle aspettative degli ospiti
Standard di qualità	La qualità in un'azienda agrituristica è particolarmente importante. Il rispetto degli standard di qualità influisce sia sul bisogno del cliente sia sulla sua soddisfazione. D'altro canto gli standard di qualità possono avere un'influenza anche sui collaboratori e sui partner.	Introdurre un programma di qualità Indagare e ottimizzare i processi critici
Progettazione degli edifici	Le misure strutturali per le offerte agrituristiche, come descritto nei tre modelli aziendali, sottostanno agli elementi legali della "costruzione fuori zona edificabile". La "costruzione fuori zona edificabile" è regolata dalla Legge federale sulla pianificazione del territorio (LPT). Gli edifici per scopi agrituristiche devono quindi	Coinvolgimento precoce delle autorità competenti nel processo di progettazione

essere approvati dalle autorità cantonali competenti. A causa dell'unicità di ogni costruzione agrituristica, ogni progetto deve essere esaminato e approvato individualmente.



Esperienza agricoltura autentica

Fattori di successo fondamentali specifici per il modello aziendale 1:

Fattori di successo fondamentali	Possibili soluzioni	
Occupazione delle camere	L'occupazione delle camere è un fattore di successo importante che influenza in modo massiccio il successo economico del modello aziendale 1. L'occupazione minima delle camere deve essere attorno ai 150 pernottamenti oppure al 40% all'anno.	Sinergie per la commercializzazione dell'offerta Implementare una strategia di comunicazione orientata alla clientela di riferimento.
Dimensioni critiche	Per garantire il funzionamento economico, l'offerta di alloggio dovrebbe comprendere almeno quattro camere doppie. Il compito di direzione e gestione è dunque quello di conoscere le opzioni strutturali dell'azienda agricola e di pianificare le camere, in modo che l'efficienza economica dell'azienda possa essere garantita.	-



Agriturismo per intenditori attenti all'ambiente

Fattori di successo fondamentali specifici per il modello aziendale 2:

Fattori di successo fondamentali		Possibili soluzioni
Occupazione delle camere	L'occupazione delle camere è un fattore di successo importante che influenza in modo massiccio il successo economico del modello aziendale 2. L'occupazione minima delle camere deve essere attorno ai 150 pernottamenti oppure al 40% all'anno.	Sinergie per la commercializzazione dell'offerta Implementare una strategia di comunicazione orientata alla clientela di riferimento.
Dimensioni critiche	Nella ristrutturazione di edifici esistenti si dovrebbero realizzare almeno quattro camere doppie. Lo stesso vale per la progettazione e la realizzazione di edifici modulari per le camere, in modo che l'efficienza economica dell'azienda possa essere garantita.	-



Eventi MICE in fattoria

Fattori di successo fondamentali specifici per il modello aziendale 3:

Fattori di successo fondamentali		Possibili soluzioni
Coordinazione	I clienti MICE si aspettano un funzionamento senza difficoltà dei singoli processi durante il soggiorno. In modo particolare la coordinazione con i partner predisposti per il vitto rispettivamente per il pernottamento potrebbe risultare problematica.	Automatizzare e standardizzare i processi con i partner Determinare le responsabilità

Offerte supplementari

Un'offerta MICE in fattoria ha degli svantaggi rispetto ad altre offerte nei centri urbani, dovuti alla difficile accessibilità. Questo svantaggio non dovrebbe essere compensato da prezzi più bassi, ma adattato con speciali servizi aggiuntivi di carattere agricolo.

Progettare un'offerta autentica in fattoria

Comportamento professionale nei confronti di ospiti e partner

Sicurezza nell'azienda agrituristica

Sia l'azienda che l'ospite contribuiscono ad un soggiorno in fattoria senza incidenti. Gli ospiti provengono spesso da un ambiente non agricolo e quindi possono solo parzialmente valutare i pericoli e i rischi nella quotidianità agricola. Di conseguenza, devono essere implementate misure appropriate per consentire agli ospiti un soggiorno sicuro presso l'azienda. Affinché gli ospiti possano muoversi in modo sicuro in fattoria, la comunicazione delle regole vigenti nell'azienda è indispensabile. I genitori possono essere informati del dovere di sorvegliare i loro figli.

Ai più importanti rischi e pericoli per la sicurezza appartengono:

- Rischio di caduta negli edifici (punti di caduta, aperture nel pavimento, scalinate e scale a pioli)
- Rischio di formazione di gas (condotte del letame, cantine di fermentazione, silos)
- Pericolo di incendio
- Macchine e veicoli
- Animali della fattoria e domestici
- Recinzioni elettriche
- Parchi giochi
- Acque (stagni per lo spegnimento del fuoco, biotopi, ecc.)

Varie misure possono essere adottate per contrastare i rischi e i pericoli per la sicurezza nell'agriturismo:

- Installazione di dispositivi anticaduta e coperture protettive
- Messa in sicurezza dei veicoli
- Chiusura sicura di sostanze pericolose
- Pianificazione delle emergenze
- Controllo della copertura assicurativa
- Coordinamento spaziale e organizzativo delle attività agricole e turistiche
- Informazione agli ospiti sui pericoli e le regole di comportamento
- Reazione al comportamento pericoloso degli ospiti

Fonti e altra letteratura

Scheda SPIA Nr. 21a «Ospiti in fattoria». Servizio per la prevenzione degli infortuni in agricoltura (SPIA), Schöftland.

Hochuli, Andreas; Huber, Mario; Hofstetter, Pius (2016): Innovative Geschäftsmodelle für den Schweizer Agrotourismus. Positionierung der Angebote und Instrumente für die Planung / Handbuch. 1. Auflage. Zollikofen: BFH-HAFL.