



Garanzia di qualità

Video didattico per la formazione continua su www.agrotourismus-q.ch

La catena di servizi agrituristici



Vantaggi del programma Q della Federazione Svizzera del Turismo (FST)



Il Programma qualità permette alle aziende turistiche di testare, consolidare e migliorare in ogni dettaglio la qualità dei propri servizi.



Lo scopo dichiarato è di accrescere la consapevolezza della qualità, incentivare la collaborazione tra i diversi operatori del settore, mantenendo alta la qualità dei servizi in Svizzera, Paese di viaggi e vacanze.



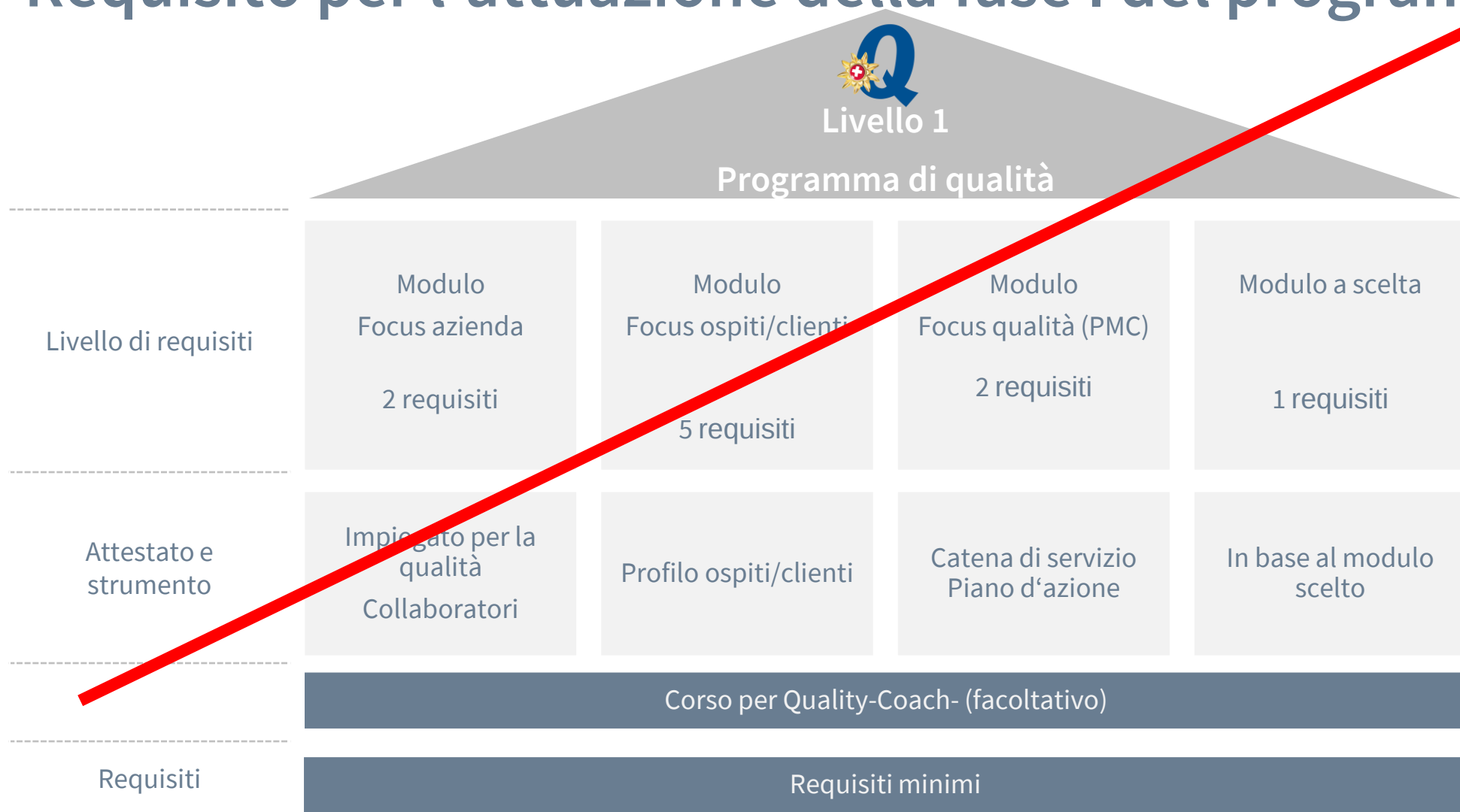
Il marchio di qualità promuove la coscienza, la qualità e la collaborazione.



Grazie al Programma qualità, è possibile migliorare il servizio delle aziende, tanto che le stesse, clienti e collaboratori, ne avranno una prova tangibile.



Requisito per l'attuazione della fase I del programma qualità



Sicurezza degli ospiti in fattoria

Rispetto ad altre aziende turistiche dove il turismo è al centro, la sicurezza nelle offerte agrituristiche ha un ruolo importante.

L'Agriturismo si svolge sempre presso le aziende agricole ed è quindi esposto a particolari rischi per la sicurezza. A questi appartengono tra gli altri:

- Rischio di cadute
- Pericoli dovuti a gas
- Macchine e veicoli
- Animali
- Recinzioni elettriche

Misure centrali per l'aumento della sicurezza nelle aziende agrituristiche



Misure di sicurezza tecniche

- Dispositivi anticaduta
- Coperture protettive, ecc.



Informazione degli ospiti adulti sui pericoli e le regole di comportamento



Supervisione e possibili correttivi del comportamento di dipendenti e ospiti

Fattori di successo fondamentali e possibili soluzioni estese al modello aziendale

Flessibilità



- Adattare la produzione agricola principale
- Suddividere in maniera chiara i ruoli dei collaboratori
- Impiegare tecnologie moderne
- Assumere personale

Soddisfazione del cliente



- Ridurre al minimo i fattori critici nella catena dei servizi dell'agriturismo
- Ottimizzare la gestione delle critiche

Bisogni dei clienti



- Comunicare solo i servizi che possono effettivamente essere forniti
- Andare incontro alle esigenze del cliente

Qualità



- Introdurre un programma di controllo di qualità
- Analizzare i processi in maniera critica e ottimizzarli

Progettazione edifici



- Coinvolgere per tempo le autorità competenti in fase di progettazione

Fattori di successo fondamentali e possibili soluzioni specifiche per il modello aziendale 1



Occupazione delle camere

- Sinergie per la commercializzazione delle offerte
- Implementare una strategia di comunicazione orientata ai gruppi di clientela



Economia

- Offerta di pernottamento con almeno quattro camere doppie

Fattori di successo fondamentali e possibili soluzioni specifiche per il modello aziendale 2



Occupazione delle camere

- Sinergie per la commercializzazione delle offerte
- Implementare una strategia di comunicazione orientata a una clientela specifica



Economia

- Offerta di pernottamento con almeno quattro camere doppie

Fattori di successo fondamentali e possibili soluzioni specifiche per il modello aziendale 2



Coordinazione

- Automatizzare e standardizzare i processi con i partner
- Determinare le responsabilità



Servizi supplementari

- Progettare un'offerta autentica in fattoria
- Comportamento professionale nei confronti di ospiti e partner

Grazie mille per l'attenzione!

I promotori:



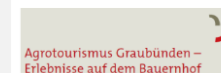
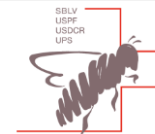
Berner Fachhochschule
► Hochschule für Agrar-, Forst- und
Lebensmittelwissenschaften HAFL



STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione Svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem



innovation
tourism



fondation
sur la croix
Projekte Landwirtschaft

