



Marchio di garanzia

DISCIPLINARE

ESERCIZIO 2011

Sede Legale
[Via Berna 9/B](#)
[47924 rimini \(RN\)](#)

Presidente
[Leandro Coccia](#)
[Rta Villa Azzurra](#)
[Tel.0541-378828](#)

“Alberghi Tipici Riminesi” è un Marchio di garanzia – gestito dal Consorzio omonimo costituito il 19 marzo 2010 - indirizzato a tutti gli esercizi ricettivi che pongono particolare attenzione alla tipicità, alla gestione familiare, all'accoglienza calda e relazionale, alla valorizzazione del territorio riminese e che, intendendo distinguersi in un percorso di qualità, decidono di condividere quanto indicato in questo Disciplinare.

Perché “Alberghi Tipici Riminesi”?

Il nostro desiderio, che abbiamo trasformato nel nostro obiettivo, è quello di far vivere ai nostri ospiti una vacanza originale e proprio per questo indimenticabile, capaci di offrire un'atmosfera autentica e con le radici nella nostra storia e nel nostro territorio.

È il “mettersi in gioco” il requisito più importante di questo circuito, mettersi in gioco da parte di ogni attore coinvolto nella proposta – dal titolare/gestore, al personale, agli stessi ospiti. Siamo infatti convinti che ciò, unito alla nostra voglia di fare ed al nostro modo innovativo di interpretare l'essere imprenditori, è l'elemento essenziale per il successo della nostra proposta.

È per questo che abbiamo deciso di puntare sul coinvolgimento di tutti gli elementi che rientrano nel concetto di vacanza: non solo quindi “struttura” ma anche e soprattutto “Persone” e “Servizi”.

Abbiamo scelto di privilegiare le interazioni sia con le **persone** che col **territorio** in cui viviamo. Il nostro esercizio quindi non è più un “semplice” fornitore di pernottamento e/o di ristorazione, ma diventa un “luogo” di relazioni con:

- **Il Territorio:** con il raccordo, con le attività proposte;
- **La Natura:** con la consapevolezza del suo valore e delle sue peculiarità locali (mare, spiaggia, colline, terme ...); mezzo formidabile per vivere e far vivere “la” vacanza indimenticabile. Luoghi, elementi, profumi, suoni e colori, prodotti tipici locali genuini e sani, provenienti dal nostro entroterra sono punti sui quali poggia la nostra azione;
- **Il Servizio:** con la flessibilità, coinvolgimento e professionalità dello staff al primo posto;
- **L'Attività:** con proposte pensate per aggregare e sviluppare la curiosità, la voglia di vivere nuove esperienze degli ospiti e non “semplice” riempimento della giornata.

OBIETTIVI

Il Progetto ALBERGHI TIPICI RIMINESI si propone di realizzare i seguenti scopi:

- a) riunire e collegare gli aderenti che rispondono ai criteri stabiliti in questo Disciplinare
- b) utilizzare il Logo in conformità al Disciplinare ed alle decisioni adottate dalla Assemblea dei soci.
- c) favorire la collaborazione tra gli aderenti sviluppando e rafforzando la qualità del servizio offerto.
- d) svolgere azioni di informazione, documentazione, promozione ed ogni attività volta a sostenere lo sviluppo e la valorizzazione del soggiorno con particolare attenzione alle famiglie.
- e) favorire, anche attraverso le analisi dei servizi offerti e della qualità percepita, l'organizzazione di attività/momenti formativi, il miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti, prestati dagli aderenti, ai fini di un'offerta sempre più competitiva.

- f) favorire la promo-commercializzazione del Marchio “Alberghi Tipici Riminesi”
- g) promuovere e sostenere iniziative ed attività comuni rivolte alla valorizzazione del territorio in cui operano gli aderenti.
- h) costituire un luogo di confronto, di scambio di esperienze e di ricerca, che si ponga anche quale laboratorio di idee, finalizzato anche alla protezione, alla valorizzazione e allo sviluppo economico e sociale del territorio in cui gli aderenti operano.

I collaboratori

In “Alberghi Tipici Riminesi” ampio spazio è dato alla formazione dei titolari/gestori, ma anche, e forse soprattutto, del personale. Non si tratta solo di imparare cosa fare, ma di fare propria la filosofia del progetto. Per fare questo è essenziale lo spirito di gruppo che viene rafforzato con la conoscenza reciproca e con la condivisione di tempo ed esperienze. Il coinvolgimento diventa quindi elemento di forza sul quale vogliamo fare leva per il raggiungimento dell’obiettivo.

Le persone,

Cardine di “Alberghi Tipici Riminesi” sono gli ospiti, ma anche le Persone di staff che sono il valore aggiunto che permette di trasformare una vacanza in un *splendida* vacanza. Le attività con gli ospiti, le escursioni, il semplice stare insieme sono pensate e realizzate con lo scopo di aggregare, creare interazione fra le persone e soprattutto di “*far ricordare*” questa come una vacanza diversa dalle altre. Coinvolgere le persone e far vivere con consapevolezza il nostro territorio e la nostra cultura è quello che “Alberghi Tipici Riminesi” si prefigge di fare.

Le strutture

Il prodotto che presentiamo con questo Disciplinare ha caratteristiche tali da risultare sufficientemente forte e riconoscibile dal mercato ponendosi come valido e solido punto di partenza.

Siamo ora nella fase di decollo, in cui dobbiamo raccogliere tutte le nostre energie per poter esprimere a pieno le nostre potenzialità. Ma stiamo decollando verso una meta che abbiamo ben chiara: la miglior proposta, il miglior circuito che l’ospite possa desiderare. Anche il metodo è chiaro: le revisioni periodiche del disciplinare saranno improntate ad un continuo miglioramento della qualità sia dei Servizi che delle Strutture che comporterà necessariamente l’individuazione di formule di offerta diversificate per gruppi omogenei di esercizi per evidenziarne le diverse specializzazioni nell’obiettivo di rispondere al meglio alle effettive esigenze dei nostri ospiti.

CRITERI DI ADESIONE

Per aderire al marchio sono richiesti almeno **5 anni** consecutivi di gestione, e la conoscenza del progetto “Alberghi Tipici Riminesi”. Precisamente gli imprenditori aderenti al progetto si impegnano a garantire:

- conoscenza del disciplinare da parte di tutto il personale di linea, e adeguamento al modello e allo Stile che caratterizza la gestione,
- conoscenza del territorio, capacità di saperlo valorizzare attraverso indicazioni e suggerimenti agli ospiti,
- consapevolezza da parte di ogni dipendente/collaboratore dell’importanza delle mansioni e della filosofia del progetto,
- entusiasmo da parte delle persone addette al ricevimento ed adeguate capacità relazionali.

Requisiti Comuni a tutti gli alberghi aderenti

- **Posizione:** Rimini, vicino al mare,
- **Aspetto strutturale:** struttura tipica di albergo riminese, definibile come architettura senza architetti.
- **Gestione:** familiare con ospitalità familiare,
- **Indipendenti** da catene e quindi non standard, ma originali,
- **Gastronomia** tipica (tutti gli alberghi propongono piccola colazione con dolci della casa, prodotti locali (a “Km 0”) a pranzo e a cena, un menù o un piatto tipico, vino locale, olio locale...),
- **Personalità** e Atmosfera autentica, con le radici nel territorio, percepibile fin dall’ingresso nell’albergo, o attraverso mobili simbolo,
- **Modello gestionale** riminese, caratterizzato da una atmosfera accogliente, “calda” e relazionale,
- **Parcheggio** privato o convenzionato,
- **Competenze** relazionali: dall’uso di un linguaggio coerente, alla capacità di **saper raccontare** (ad esempio: saper raccontare un piatto locale, un prodotto tipico, la storia dell’albergo, il territorio...),
- **Servizio** professionale,

L’appartenenza al Consorzio obbliga l’aderente al rispetto del Disciplinare nonché delle risoluzioni adottate dall’assemblea dei soci.

ULTERIORI CRITERI DI MANTENIMENTO DEL MARCHIO

Momenti di formazione:

Il Consorzio provvede all’attivazione di più momenti formativi all’anno, che possono assumere anche la forma di incontri/corsi/viaggi studio/assemblee, educational, ecc. ...

- Il richiedente si impegna a partecipare ai momenti di formazione organizzati dal Consorzio. La partecipazione a tale formazione costituisce condizione necessaria per mantenere il Marchio, e riguarda anche la partecipazione dei collaboratori ai momenti formativi opportunamente organizzati.

Tutto il personale (compresi gli addetti stagionali) deve essere posto a conoscenza della filosofia del Progetto e delle attività/servizi che vengono attivati nell’esercizio.

Miglioramento continuo:

L’aderente si impegna:

- ad un miglioramento continuo, sia formativo che dell’atmosfera, del servizio, della struttura, anche tramite il confronto con gli altri aderenti e con la concorrenza
- ad adeguarsi ai nuovi criteri individuati dalle revisioni periodiche del Disciplinare, entro i termini indicati

ONERI FINANZIARI

L’Aderente deve versare la Quota annua (esclusa IVA), calcolata come di seguito indicato:

quota fissa per spese correnti	€ 250,00
quota per investimenti	€ 750,00

La Quota annua deve essere versata entro trenta giorni dalla comunicazione di esito positivo dell'istruttoria ovvero, per il rinnovo annuale, entro il 31 gennaio di ogni anno sociale. Il Soggetto gestore può autorizzare il pagamento della Quota annua in diverse tranches.

COMMISSIONE DI VALUTAZIONE E GARANZIA

La Commissione di Valutazione e Garanzia è composta da un numero minimo di 2 membri, scelti tra gli aderenti o tra riconosciuti esperti. Possono far parte della Commissione un funzionario del Servizio turismo della Provincia di Rimini, della Camera di Commercio di Rimini e/o un o più Professionisti esperti in materie turistiche.

La Commissione di valutazione e garanzia dura in carica 1 anno, con possibilità di rinnovo, e comunque cessa dalle funzioni con la decadenza dell'Organo direttivo del Consorzio.

La Commissione di Valutazione e Garanzia, sulla base del Disciplinare e degli indirizzi definiti dal Consorzio, verifica le richieste di adesione al Marchio nonché valuta i casi di sospensione e di ritiro del Marchio.

La Commissione di Valutazione e Garanzia svolge anche un ruolo di consulenza e supporto e fornisce indicazioni operative e pareri ai richiedenti, sia in sede di sopralluogo che su specifica richiesta.

Le verifiche sono effettuate nel periodo di apertura dell'esercizio.

Revisione del disciplinare

Il Disciplinare, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, può essere revisionato dal Consorzio periodicamente.

I tempi di adeguamento ai nuovi criteri da parte degli aderenti al Marchio sono regolati con le modifiche al Disciplinare, mentre sono immediatamente esecutivi per i nuovi esercizi ricettivi.

REGOLE DI SERVIZIO

Accoglienza

Ogni esercizio garantisce:

- un'accoglienza di qualità con particolare attenzione alle famiglie
- la presentazione dei servizi e delle attività programmate per tutta la vacanza favorendone la partecipazione
- la formazione del personale relativamente alla gestione dell'ospite
- la raccolta di consigli, suggerimenti, sogni dell'ospite
- di gestire efficacemente le eventuali lamentele da parte dell'ospite.

Ospitalità

Prima dell'arrivo

- reciproca raccomandazione: indicazione di un altro esercizio aderente al Progetto, meglio se nelle vicinanze o comunque facilmente raggiungibile, se l'esercizio fosse al completo o chiuso nel periodo richiesto

- invio materiale informativo entro il giorno successivo alla richiesta
- risposta via mail di norma entro 12 ore e comunque non superiore a 24 ore. Conferme di prenotazione entro la giornata e utilizzo logo e slogan del Progetto in tutta la documentazione inviata al cliente interessato alla proposta Alberghi Tipici Riminesi.

All'arrivo

- presentazione che illustrerà l'esercizio ed i suoi servizi, oltre al programma settimanale.
- punto informativo sia all'interno dell'esercizio che in camera con tutte le informazioni utili riguardanti il territorio per vivere meglio la propria vacanza, con segnalazioni sulle opportunità naturalistiche, storiche, folcloristiche, culturali ed enogastro.
- diario a disposizione degli ospiti in cui raccogliere suggerimenti e spunti di miglioramento.



ELEMENTI "ATMOSFERA"

REQUISITI		Totalmente inadeguato	Inadeguato	adeguato	Eccellente
1	Pulizia				
2	Cura ambienti e dettagli e grado di manutenzione della struttura				
3	Coerenza della struttura con il target Alberghi Tipici Riminesi				
4	Coerenza delle attività proposte con la filosofia del Marchio				
5	Gentilezza/professionalità (competenza e preparazione) del personale				
6	Livello di coinvolgimento del personale nel progetto Alberghi Tipici Riminesi e livello di attenzione alle esigenze delle famiglie				
7	Livello di sicurezza per le famiglie (dispositivi di sicurezza per i bambini, antiscivolo sui gradini; dispositivi di interdizione efficace ai bambini a posti pericolosi – es. portoni di accesso all'esterno o ai garage, ingresso in cucina, apertura armadi o cassette, ecc.)				

Descrizione delle eccellenze:

N. B. "atmosfera": quegli elementi che non essendo solo strutturali non possono essere esaurientemente codificati.

CONTROLLO DELLA QUALITA'

Monitoraggio della soddisfazione

Le verifiche finalizzate al controllo del mantenimento della qualità dichiarata e verificata al momento dell'assegnazione del Marchio riguardano il mantenimento dei requisiti e, in modo particolare, l'attività svolta e la partecipazione ai momenti di formazione/aggiornamento.

Il Consorzio decide sulle modalità da adottare per effettuare il monitoraggio della qualità degli aderenti.

Il controllo del mantenimento della qualità viene effettuato a partire dal momento dell'adesione al Progetto.

Oneri finanziari

Le spese relative all'attività di monitoraggio sono a carico del Consorzio.

UTILIZZO DEL LOGO

Obbligo per i partecipanti di rendere visibile l'appartenenza al Progetto e di inserire il Logo in tutti gli strumenti di comunicazione rivolti al target del Progetto decisi dal Consorzio.

Sono attribuiti al Consorzio tutti i poteri di controllo, di monitoraggio collegati all'utilizzo del Logo.

POLITICA TARIFFARIA

Gli aderenti si impegnano a concordare e ad aderire a principi tariffari per quanto possibile omogenei, in particolare per quanto riguarda i pacchetti e le escursioni.

Approvato dall'Assemblea straordinaria di tutti i soci, in data 06 maggio 2010.

Approvato dall'Assemblea straordinaria di tutti i soci, in data 06 ottobre 2010.

All/ti n. 2

All/to n. 1

Dieci suggerimenti di Giancarlo Dall'Ara agli Alberghi Tipici Riminesi

1. Valorizzare il fatto di essere a Rimini e di aderire al marchio Alberghi Tipici Riminesi,
 2. spendere di più il territorio, proporre di più la città e l'entroterra (suggerire passeggiate, itinerari fotografici, scoperte, visite....),
 3. veicolare il marchio ALBERGHI TIPICI RIMINESI sul web, negli stampati, parlando con ospiti e giornalisti, e anche coi clienti,
 4. far conoscere gli obiettivi, il progetto e il disciplinare ai collaboratori,
 5. valorizzare il fatto di essere alberghi indipendenti (la famiglia, il cognome),
 6. aumentare i prodotti del territorio a tavola, sottolinearne la presenza nel menù,
 7. coinvolgere gli ospiti con racconti di storie, servizi, piatti,
 8. puntare su un'accoglienza calda, disponibile, entusiasta, e su relazioni vere,
 9. puntare su elementi di arredo legati alla città e al territorio, sull'atmosfera dentro l'albergo,
1. gestire il Ricordo, stimolare il passaparola anche sul web.

Modalità di adesione

La domanda di adesione deve essere presentata dall'interessato al Soggetto gestore entro il 31 agosto di ogni anno.

La domanda deve essere corredata della seguente documentazione:

- Generalità complete del titolare o legale rappresentante dell'impresa
- L'esatta denominazione dell'impresa che rappresenta
- fotocopia dell'assegno bancario attestante il versamento della somma di € 200 (IVA esclusa) a favore del Consorzio a titolo di Rimborso spese di istruttoria, non rimborsabile.

Il Soggetto gestore decide sull'idoneità dopo aver acquisito il parere vincolante della Commissione di Valutazione e Garanzia.

Il Marchio viene assegnato dal Soggetto gestore entro il mese di settembre solo in caso di esito positivo dell'istruttoria e ad avvenuta comunicazione del pagamento del saldo della Quota annua.

All/to n. 2

SOSPENSIONE E RITIRO DEL MARCHIO, RECESSO DELL'ADERENTE

Sospensione e ritiro del Marchio

Sia in caso di sospensione che di ritiro del Marchio, il soggetto coinvolto viene escluso immediatamente da tutti gli strumenti di comunicazione, esclusi quelli cartacei già pubblicati, previsti dal Sistema.

L'aderente non in regola con il pagamento della quota annua viene sospeso e non può partecipare ai momenti formativi e promozionali fino alla regolarizzazione dei pagamenti, da effettuarsi, previa diffida, entro i termini comunicati dal Soggetto gestore pena il ritiro del Marchio.

La sospensione può essere attivata su iniziativa del Consorzio o su richiesta dell'aderente in caso di "sospensione temporanea dell'attività alberghiera" o di "diminuzione temporanea dell'offerta ricettiva" comunicate al Comune di competenza, per lo stesso periodo o per periodi inferiori. La sospensione può essere altresì attivata da entrambi nel caso di cambio di gestione delle attività alberghiere in gestione e questo per verificare la volontà della nuova gestione di mantenere il marchio e gli standard. Qualora non esistesse la volontà, il marchio sarà ritirato.

Il Marchio è ritirato anche nel caso in cui l'aderente non rispetti i requisiti previsti dal Disciplinare. È altresì ritirato quando la Commissione di Valutazione e Garanzia verifichi la fondatezza di diffuse e perduranti segnalazioni di insoddisfazione da parte degli ospiti.

Il Marchio è ritirato quando l'aderente non partecipi, senza giustificato motivo, ai momenti di formazione organizzati dal Consorzio.

Il Soggetto gestore, previa comunicazione all'interessato, può decidere la sospensione anziché il ritiro del Marchio, se ritiene che sussistano le condizioni per un ripristino veloce della qualità, fissando un termine per il ripristino. Il mancato adeguamento entro tale termine comporta il ritiro del Marchio.

Recesso dell'aderente

Attesa la natura del Sistema e l'impegno richiesto a ciascun aderente, in specie a tutela degli investimenti effettuati, l'aderente si impegna a rimanere nel Sistema per almeno tre anni, salva la facoltà di recedere per giusta causa. La facoltà di recesso si esercita tramite la trasmissione di lettera raccomandata A/R all'Organo direttivo del Soggetto gestore entro il 31 agosto e il recesso ha effetto a far data dal 1 gennaio dell'anno successivo. L'aderente dimissionario è comunque sempre tenuto ad adempiere tutte le obbligazioni assunte fino alla esecutività del recesso e non ha diritto al rimborso dei contributi versati né all'abbuono di quelli dovuti per l'esercizio in corso.

Approvato dall'Assemblea straordinaria di tutti i soci, in data 06 maggio 2010.

MODULO DI ADESIONE

Il sottoscritto..... nato a

il..... e residente a.....cap.....

in via.....

☉ titolare dell'albergo denominato.....

☉ titolare della rta denominato.....

☉ legale rappresentante

tel.....fax.....e-mail.....

sito internet.....cellulare.....

Chiede

di entrare a far parte del Consorzio ALBERGHI TIPICI RIMINESI

- Mi impegno a rispettare lo statuto ed il disciplinare redatto dal Consorzio;
- Mi impegno a non utilizzare il marchio "Alberghi Tipici Riminesi" senza autorizzazione scritta;
- Sono disponibile a sottoporre la mia struttura ad un Vs sopralluogo per verificarne l'idoneità rispetto ai requisiti richiesti dal Consorzio.

Verso assegno o contanti pari a euro 200,00 per spese di istruttoria.

☉ Pagato Assegno N°.....

☉ Pagato contanti.....

☉ Timbro o firma per ricevuta.....

Il richiedente

Ai sensi della legge 31 dicembre 1996, n. 675, vi informiamo che il "Consorzio Alberghi Tipici Riminesi" tratta e utilizza i vostri dati personali ai fini statistici e per l'invio di materiale informativo, pubblicitario e promozionale riconoscendo i diritti di cui all'art.13 Legge 675/96.

Data.....

Firma di autorizzazione

Gentile socio,

la particolarità del progetto “alberghi tipici riminesi”, ed anche la sua forza, sta tutta nella parola **accoglienza**.

Chiedetevi perché una persona sceglie l'albergo tipico, cosa vorreste trovare voi in un albergo tipico? Le risposte non possono che essere trovate nell'ambito di quello che viene definito un rapporto umano.

Le persone che scelgono la tipicità, di solito, sono curiose, aperte verso il nuovo e vogliono vivere un'esperienza piacevole come la vacanza accostando e conoscendo realtà diverse dalle loro. Per fare questo preferiscono passare attraverso il rapporto umano, il calore di una famiglia.

Nel regolamento interno vi abbiamo dato alcune linee base da seguire, ma tutto il resto è opera vostra ed è quello che “**fa vivere**” l'albergo tipico. Non vogliamo in questa carta darvi dei paletti a cui attenervi: “semplicemente chiedetevi come vorreste essere accolti voi?”; “cosa vi ricordate di più da una vacanza al ritorno a casa?” Sicuramente i posti visti, ma soprattutto il calore delle persone, la loro disponibilità nei vostri confronti.

Tutto qui, ma non è poco!