

ALOJAMENTOS DAS CASAS BRANCAS DO LITORAL ALENTEJANO E COSTA VICENTINA

I. CRITÉRIOS IMPERATIVOS

Comprometo-me a cumprir todos os critérios aqui descritos como imperativos, como forma de garantir um nível de qualidade mínimo a todas a Rede Casas Brancas:

Transversais à Rede

Responsabilidade Social e Ambiental

Basear os serviços no cumprimento de boas práticas ecológicas.	Usufruir da natureza de forma respeitadora, incutir boas práticas aos clientes: utilizar energias renováveis, reciclar os resíduos sólidos, sistemas de poupança de energia, etc.
Garantir boas condições de trabalho aos funcionários.	Incentivar relações duradouras de trabalho, investindo no seu aperfeiçoamento, dando boas condições de descanso, etc.

Relação com o Património e a Cultural Local

Saber encontrar laços interessantes entre o espaço/serviço e o território, criando relações com a cultura e o património locais.	Tanto a nível estético como utilitário – valorizar a ligação com o território como o principal elemento diferenciador da própria oferta. Desde a utilização de produtos e serviços locais até à utilização de conteúdos da tradição local em decoração e produção de eventos.
Estar informado e saber informar acerca dos recursos culturais locais, permanentes, periódicos ou pontuais e fazer uso e promover os materiais de comunicação CB que tratam estes conteúdos (site, blog, materiais impressos, ...).	Museus ou núcleos arqueológicos, festas, mercados municipais ou locais. Assim como concertos, exposições ou outros eventos.

Orientação para o Cliente

Excelente nível de atendimento e serviço.	Procurar níveis de excelência, assumindo o compromisso de melhorar continuamente.
Garantir o atendimento em duas línguas, pelo menos.	Português e inglês, pelo menos.
Registo e avaliação do grau de satisfação do cliente após o serviço prestado, através das fichas de apreciação e de sugestões da Associação.	Manter devidamente arquivados todos os registos, facultando-os à Associação sempre que necessário, para tratamento estatístico, controlo de qualidade ou outros fins.

Relação com a Rede Casas Brancas

Atitude participativa na vida e iniciativas da Associação.	Promover o nome das Casas Brancas, independentemente da sua dimensão, características e potencialidades distintas.
--	--

Recomendar as Casas Brancas.	Sempre que possível, e em caso de impossibilidade de responder às expectativas do cliente, seja para serviços de animação, restaurantes ou alojamentos.
WebSite com link para o site das Casas Brancas.	Promover uma verdadeira Rede, contribuindo para um melhor posicionamento do site Casas Brancas nos motores de busca.
Actualizar a informação constante no site das Casas Brancas.	Sempre que haja alterações ao nível da descrição do alojamento (incluindo ampliações) ou serviço (contactos, serviços adicionais, preços, etc.)
Utilizar, promover e disseminar a rede Casas Brancas no funcionamento do seu espaço/serviço.	Através das diversas ferramentas disponibilizadas pelas Casas Brancas, tais como: site, flyers, mapas, bússolas, campanhas, etc.

Específicos para os Alojamentos Casas Brancas

Garantir capacidade de resposta a pedidos de informação e reservas .	Ser facilmente contactável por telefone, responder a telefonemas caso se comprometa a tal no voice mail, responder a emails em 2 dias no máximo, deixar recado no voice mail ou auto-reply no email em caso de se encontrar fora ou incontactável por mais de 3 dias.
Garantir níveis de limpeza e higiene ir-repreensíveis.	Quando o cliente entra mas também durante a sua estadia em caso de estar incluído o serviço de limpeza.
Garantir bons padrões de conforto nos quartos e áreas destinadas aos clientes.	Ex: colchões, chuveiro, aquecimento e isolamento térmico, locais para arrumação, qualidade das toalhas e lençóis, equipamento das cozinhas, sistemas anti-mosquitos, etc.
Manter todos os espaços e equipamentos em bom estado de conservação .	No interior e exterior, ao nível das construções, pinturas, mobiliário e utensílios, etc.
Assegurar um bom nível de segurança .	Existência de extintores, seguro de responsabilidade civil e análises anuais à água conforme previsto na lei; medidas de prevenção contra acidentes nas piscinas e lagos ou aviso de cuidados a ter na sua utilização em local bem visível.
Realizar um atendimento eficiente e hospitaleiro.	Pontualidade, rapidez, acompanhamento, cortesia.
Informar antecipadamente e afixar o preço dos alojamentos e demais serviços associados (e preferencialmente também os diferentes meios de pagamento).	Todos os serviços pagos devem ser anunciados como tal sempre que sejam publicitados; os preços dos alojamentos e restantes serviços devem estar afixados no alojamento ou na recepção, de forma bem visível.

<p>Oferecer o serviço anunciado.</p>	<p>Ter o cuidado de actualizar toda a publicidade feita, para que corresponda escrupulosamente ao serviço efectivamente prestado.</p>
<p>(Em caso de servir pequenos almoços e refeições) Fornecer comida bem confeccionada, com ingredientes de qualidade, integrando sempre que possível produtos regionais.</p>	<p>Ter o cuidado de seleccionar produtos locais, tirando o proveito dos produtos frescos DOC e aqueles autóctones e/ou exóticos para o visitante.</p>

II. CRITÉRIOS SUPLEMENTARES

Comprometo-me a cumprir pelo menos cinco critérios, de entre os aqui descritos como Suplementares, como forma de acrescentar qualidade aos padrões mínimos, e distinguir as Casas Brancas na procura da satisfação total dos seus clientes:

<p>Proporcionar uma experiência rica visualmente mas também aptica, privilegiando os materiais maciços, naturais ou de qualidade – em detrimento de aglomerados, imitações e sintéticos.</p>	<p>Materiais utilizados em mobiliário e decoração, arranjos exteriores, utilitários ou acessórios, etc.</p>
<p>Afixar ou informar antecipadamente sobre os serviços prestados e sobre as regras e normas próprias do alojamento.</p>	<p>Horários, utilização de certos equipamentos, visitas e usufruto dos espaços e equipamentos do empreendimento, etc.</p>
<p>Personalizar o acolhimento através de um presente ou de uma atenção particular.</p>	<p>Refresco à chegada do hóspede, flores no quarto, fruta da época, lareira acesa, etc.</p>
<p>Proporcionar actividades de lazer no estabelecimento.</p>	<p>Jogos, parque infantil, piscina, zonas de estar no exterior, mapas com percursos pedestres, disponibilização de bicicletas, etc.</p>
<p>Informar ou disponibilizar uma lista de serviços de proximidade e números de emergência.</p>	<p>Centro médico, bombeiros, GNR, táxis, correios, posto de turismo, banco, comércio, etc.</p>
<p>Saber informar os clientes sobre a oferta turística da região e disponibilizar aos visitantes a documentação turística actualizada sobre a região.</p>	<p>Mercados, festas e outras actividades de animação e selecção de oferta cultural e comercial.</p>
<p>Fornecer serviços adicionais, para maior conforto do cliente (refeições sob encomenda, lavandaria, baby-sitter, canil, etc.).</p>	
<p>Saber criar (e/ou identificar) e promover os elementos diferenciadores do próprio espaço/actividade.</p>	<p>Elementos arquitectónicos, modo de restauro, serviço ou produtos único.</p>

TERMO DE RESPONSABILIDADE

A **Carta de Qualidade das Casas Brancas do Litoral Alentejano e Costa Vicentina** é assinada entre:

_____ ,
em representação do alojamento _____ ,
localizado em _____ ,
que deseja participar na **rede “Casas Brancas”** e compromete-se a respeitar os princípios e critérios que dizem respeito à melhoria ou à manutenção da qualidade do seu estabelecimento, e

Mónica McGill, em representação da **rede “Casas Brancas”** que aceita a sua adesão e autoriza a utilização do logotipo como sinal de reconhecimento de uma estrutura que faz esforços para melhorar a qualidade da hospitalidade no Litoral Alentejano e Costa Vicentina.

local e data

O prestador

As Casas Brancas