

RESTAURANTES 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 Restaurantes Casas Brancas

Prestar serviços na zona de intervenção das Casas Brancas .	Intervenção no Litoral Alentejano e Costa Vicentina: Concelhos de Alcácer do Sal, Grândola, Santiago do Cacém, Sines, Odemira, Aljezur, Monchique, Vila do Bispo.
Servir comida de boa qualidade .	A comida deve ser fresca, bem confeccionada e com ingredientes de qualidade.
Serviço de mesa cuidado.	O serviço de atendimento à mesa deve ser sempre educado, disponível e eficiente.
Mobiliário e utensílios típicos ou cuidados.	Atenção dada à escolha de cadeiras, mesas, travessas, pratos, copos, talheres, guardanapos, toalhas, galheteiros, elementos decorativos, etc. Proporcionar uma experiência rica visualmente mas também óptica, privilegiando os materiais maciços, naturais ou de qualidade – em detrimento de aglomerados, imitações e sintéticos.
Garantir a qualidade e manutenção de mobiliário e utensílios .	Bom estado de conservação de cadeiras, mesas, travessas, pratos, copos, talheres, guardanapos, toalhas, galheteiros, elementos decorativos, etc.
Cumprir escrupulosamente o calendário de abertura previsto, que deve ser, no mínimo, de 8 meses por ano.	
Afixar informação das Casas Brancas e recomendar restaurantes da rede em caso de estar cheio ou fechado (desde que haja algum nas imediações), bem como alojamentos e animação turística associados, caso o cliente solicite essa informação.	

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:

Servir comida de excelente qualidade.	Mais do que de satisfatória, a comida é de qualidade excelente, confeccionada de forma especial e com ingredientes de qualidade irrepreensível.
Disponer de um excelente nível de atendimento personalizado.	Mais do que satisfatório, o atendimento deve ser feito pelos proprietários ou por pessoal especializado, conhecedor da ementa disponível, modos de confecção, acompanhamentos, etc.; conhecimentos de vinhos de modo a poder recomendar ao cliente.
Oferecer uma ementa de qualidade.	Ementa atractiva e variada, com especialidades da casa, quando possível com recurso a ingredientes locais.
Oferecer bebidas de qualidade.	Carta de vinhos, sumos naturais, etc.
Oferecer gastronomia típica local.	A cozinha é típica da região, sempre que possível com recurso a ingredientes locais, produtos de fabrico artesanal e técnicas de fabrico artesanais.
Servir em horário flexível e alargado	
Conseguir uma relação qualidade / preço interessante.	
Oferecer espaço com arquitectura e decoração típicas ou cuidadas.	
Oferecer espaço em envolvente privilegiada.	Envolvente exterior agradável, longe das rodovias principais; possibilidade de atendimento no exterior, com esplanada.
Estar situado em localização interessante.	Zona de valor turístico ou integrada em percurso de potencial turístico.
Ser recomendado a famílias e crianças.	Com menus infantis e espaço para crianças.
Oferecer serviços adicionais.	Ex: aceita marcações, estacionamento, espaço infantil, menu infantil, diversos meios de pagamento.
Representar valor acrescentado face à actual oferta de restaurantes das Casas Brancas.	
Disponer de zona para não fumadores/ fumadores.	
Disponer de acesso a deficientes.	
Disponer de agradável zona de espera , interior ou exterior	
Conhecer e saber informar sobre a oferta turística da região.	Nomeadamente praias mais próximas, actividades de lazer, etc., recomendando os sócios das Casas Brancas sempre que possível.

TERMO DE RESPONSABILIDADE

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

_____ ,
em representação do restaurante _____ ,
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

_____ ,
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