

L'AUDIT IN INCOGNITO



**UNA METODOLOGIA CHE SI STA
AFFERMANDO.**

**L'ESEMPIO DEL PROGETTO YES! NEL
TURISMO**

...Omissis...

L'esperienza del Marchio di Qualità Yes!



Torino quality for travellers

Marchio di Qualità per **Alberghi, RTA e Rifugi** della provincia di Torino. Progetto nato, in occasione delle Olimpiadi, attualmente alla 9° edizione, per promuovere il miglioramento dell'offerta turistica territoriale.



È promosso dalla **Camera di Commercio di Torino** e realizzato in collaborazione con **Aicq Piemontese**, la Provincia di Torino, le Associazioni di Categoria e l'ATL

Finalità base del progetto

- Accompagnare le imprese ricettive nella ricerca di un miglioramento continuo
- Qualificare e selezionare le imprese ricettive, nelle diverse categorie

Prenotare una notte a Torino? Puntate sulle nostre stelle.

Dal piccolo-albergo di charme al grande hotel internazionale: da oggi prenotare un albergo di qualità a Torino e provincia è facile. Basta riconoscere Yes! Torino quality for travellers, il marchio di qualità che unisce più di 60 strutture ricettive della provincia.

Yes! è la risposta giusta per il vostro soggiorno a Torino.



www.yestorinohotel.it



Il percorso

- Definizione del modello e dei requisiti qualitativi di eccellenza
- Validazione modello
- Adesione volontaria delle imprese ricettive
- Percorso di formazione
- Autovalutazione
- Valutazione esterna in incognito
- Miglioramento
- Attribuzione del Marchio

I requisiti di valutazione



- **Strutturali**
- **Accoglienza e servizio**
- **Ambientali**

definiti in **3** apposite **griglie di valutazione**

- Tot 722 requisiti per imprese alberghiere
- Tot 342 requisiti per rifugi

Es. per imprese alberghiere

Il set di requisiti e standard è stato elaborato insieme ad enti istituzionali e associazioni di categoria, pensando a “coprire”:

- la maggior parte di tipologie di clientela che frequenta le strutture alberghiere del territorio (comportamenti, attese, bisogni espliciti e impliciti, provenienza, ecc.)
- i requisiti cogenti applicabili

e attingendo dalle “best practices” dell’hotellerie internazionale

Requisiti strutturali



- accessibilità, posizione e sito web
- facciata, ingresso, parcheggio
- entrata, hall e spazi comuni
- reception
- prima colazione
- camere
- bagni
- sicurezza
- impianti
- dotazioni unità abitative (solo RTA)

Requisiti di accoglienza e servizio

- prenotazione
- ricevimento e consegna camera
- soggiorno (inclusi servizi bar, di prima colazione, in camera)
- partenza e post-partenza
- caratteristiche trasversali (cura della persona, cortesia, ...)
- facilities (servizi aggiuntivi, offerta ricreativa, internet, ...)
- elementi specifici (informazioni, cultura e tradizioni locali, ...)
- reclami

Requisiti ambientali



- limitazioni al consumo di energia
- limitazioni al consumo di acqua
- limitazioni alla produzione di rifiuti
- comunicazione ambientale (fumo, trasporti,...)
- gestione ambientale (formazione, manutenzioni,...)

Requisiti strutturali

- riferimento di partenza: leggi regionali e nazionali di settore
- elementi oggetto di valutazione: standard di pulizia, spazi e strutture fisiche, attrezzature, sale, apparecchiature, prodotti, supporti, arredi

Requisiti di accoglienza e servizio

- elementi oggetto di valutazione:
 - correttezza, cortesia, chiarezza, professionalità, disponibilità del personale...
 - adeguatezza e rispetto degli orari e dei tempi di erogazione del servizio
 - efficienza, efficacia del servizio

Requisiti ambientali

- riferimento di partenza: ecolabel dell'U.E.



Gli imprese alberghiere che sono conformi ai requisiti ambientali previsti dal Marchio Yes! sono anche conformi a circa il 50 % dei parametri obbligatori previsti per l'Ecolabel

Requisiti differenziati per categoria

- obbligatori, facoltativi o plus di eccellenza
 - il numero di aspetti obbligatori cresce con l'aumentare delle stelle
 - il numero di aspetti facoltativi e di plus decresce con l'aumentare delle stelle

Requisiti “trasversali”

(antincendio, igiene alimentare, ps)

- “bloccanti” 

Formazione

Tutte le imprese alberghiere aderenti hanno l'obbligo annuale di partecipare alla formazione specifica:

- di base sulla qualità
- esame di tutti i requisiti previsti sulle tre griglie di valutazione
- specialistica sugli elementi riscontrati carenti
- tematica, su argomenti di interesse o di attualità

Metodo di valutazione



- **autovalutazione** effettuata dalle imprese alberghiere sulla base delle griglie dei requisiti strutturali e ambientali e presentazione di una dichiarazione di conformità ambientale
- **valutazione esterna** attraverso visita da parte del **Mystery Client**

I Mystery Client valutano :



- tutti i requisiti di servizio
- almeno il 70 % dei requisiti strutturali
- il 30 % dei requisiti ambientali
- tutti i requisiti di pulizia
- periodi diversi (alta/bassa stagione, w.e./infrasettimana)
- impersonano diversi segmenti di clientela (business/leisure)

Al check out si svelano ed effettuano un briefing con il Management della struttura per segnalare “a caldo” principali punti di forza e debolezza

Dopo la visita viene consegnata all’impresa alberghiera una relazione di dettaglio

La finalità del Mystery Client Yes! è far emergere aspetti palesemente o potenzialmente **migliorabili**

Indicatori di performances

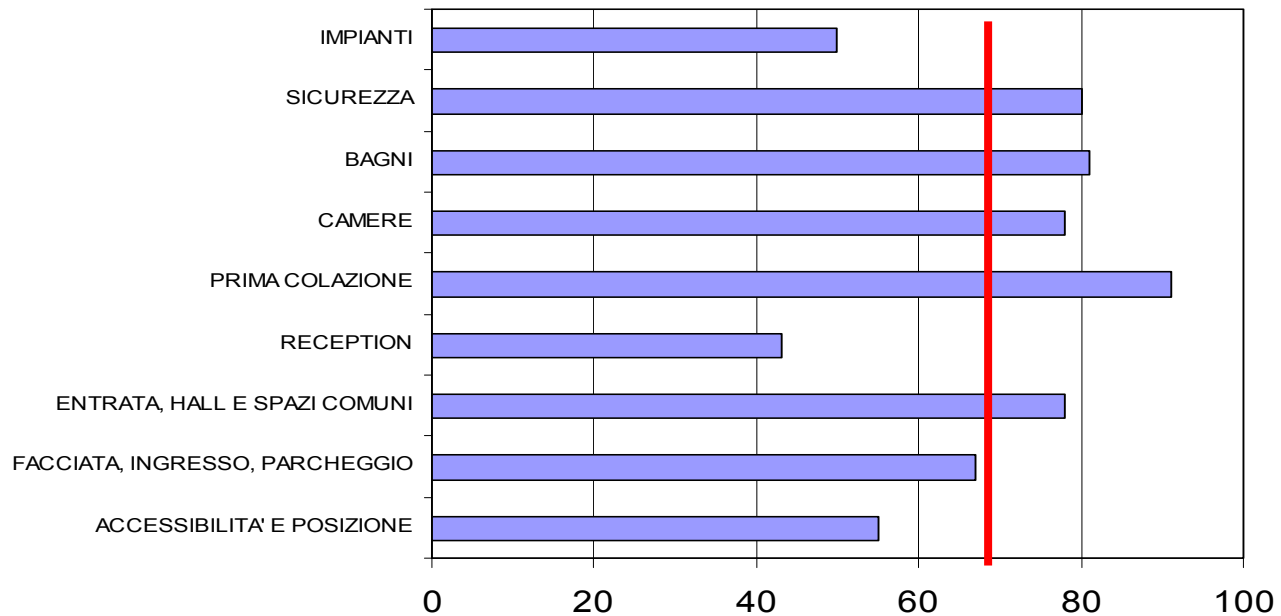


- punteggio globale (media ponderata sui tre diversi ambiti con pesi **Accoglienza e Servizio : 45%**; **Struttura : 35%**; **Ambiente : 20%**)
- punteggio di Servizio, Struttura, Ambiente
- 23 punteggi per ogni Item
- punteggio Pulizia
- punteggio Criticità

Per attribuire il Marchio occorre che:

- l'albergo soddisfi un profilo minimo di conformità di aspetti obbligatori: per ognuno dei 3 macro-ambiti e per i 23 item occorre superare 66% (deroga su due item sotto soglia)
- raggiunga un punteggio globale non inferiore a 75 %, o a 66 % con obbligo di Piano di Miglioramento
- siano assenti requisiti "critici"
- vi sia un punteggio di pulizia superiore a 75%

ESEMPIO PROFILO QUALITATIVO REQUISITI STRUTTURALI OBBLIGATORI



Mantenimento del Marchio



Annualmente viene effettuata una nuova visita da parte del Mystery Client per monitorare la costanza nel tempo dei requisiti e i miglioramenti effettuati dall'impresa alberghiera, al fine di confermare o sospendere il marchio

Nel 2010

- **82** aziende alberghiere qualificate (8° ed)
- **12** rifugi qualificati (2° ed.)





...Omissis...

Best performances ed.8 Alberghi: Pulizia e sanificazione



ALTE PRESTAZIONI
80-95%

ECCELLENZE
> 95%

~ 71%

~ 11%

Best performances ed.8 Alberghi: Promozione del territorio

ALTE PRESTAZIONI

80-95%

~ 39%

ECCELLENZE

>95%

~ 10%

Best performances ed.2 Rifugi: Pasti principali e prima colazione

ALTE PRESTAZIONI

80-95%




ECCELLENZE


>95%

64%

36%


www.yestorinohotel.it




Torino quality for travellers

PRESS AREA >



CERCA



★ PROGETTO YES!
★ GLI HOTEL YES!
★ I RIFUGI YES!
★ TERRITORIO
★ ARTE E CULTURA
★ ENOGASTRONOMIA

TROVA HOTEL YES

Località Torino città

Cat. Tutte le Cat

Cerca >

TROVA RIFUGI YES


Cerca >

Mappa città Torino

Mappa provincia Torino

Prenotazione online

Sei un tour operator o un organizzatore di eventi?
CLICCA QUI



YES! TORINO QUALITY FOR TRAVELLERS


Yes! il marchio di qualità che seleziona ogni anno gli alberghi, le residenze turistico-alberghiere e i rifugi della provincia di Torino in base ai massimi standard qualitativi riconosciuti a livello internazionale.

Yes! Torino

yestorino

Un appuntamento goloso, golosissimo: visitiamo insieme i laboratori di Guido Gobino? <http://goo.gl/bETiv> #cioccolato #torino

20 hours ago · reply



Join the conversation

Mobile

Meteo


Video

Fotogallery

News

ShareThis

Ritrovaci su Facebook



Yes! Torino


Mi piace

Yes! Torino Ecco un appuntamento golosissimo: visitiamo i laboratori di Guido Gobino!

Turismo Torino e Provincia
www.turismotorino.o
scegli tra i prodotti e servizi messi a tua disposizione in ogni periodo dell'anno. Dalle card per avere accessi scontati o




Plug-in sociale di Facebook

Link Utili | Mappa | Credits




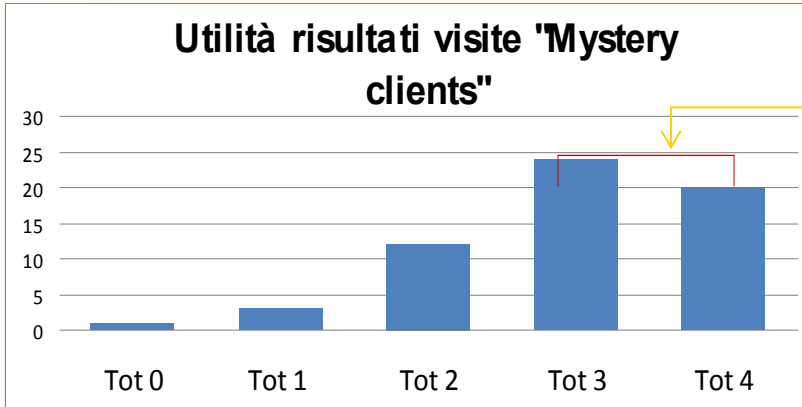
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

In collaborazione con:

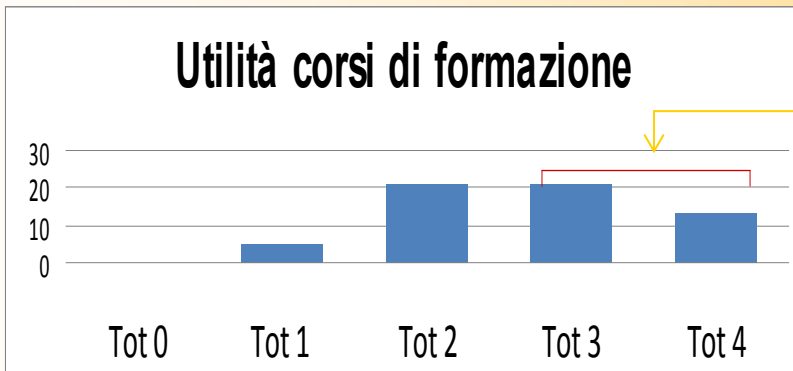




P.IVA 02506470018





73% da soddisfatto a molto soddisfatto



57% da soddisfatto a molto soddisfatto

Auditing in incognito

- permette di misurarsi su precisi standard
- valuta ciò che realmente vive il cliente
- sistema serio: reale indipendenza delle valutazioni, senza preavviso, in incognito
- i risultati forniscono preziosissime informazioni funzionali al miglioramento e alla presa di decisioni
- sistema di monitoraggio che, se conosciuto dal cliente/consumatore, può generare fiducia e accordo di preferenza

Sviluppi della metodologia

- Misurazione output e outcome
- Filiere territoriali
- Applicazioni nella PA
- Monitoraggio prestazioni a fronte di finanziamenti
- Certificazione della qualità dei servizi
- Utilizzo negli indici di monitoraggio del benessere dei territori/paesi
- Sfida futura verso l'eccellenza nei servizi