

Agriturismi, ecco come preparare una carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento utilissimo per gli agriturismi per dare preventivamente agli ospiti informazioni, consigli ed eventuali istruzioni su “cosa” l’azienda e il territorio offrono e su “come” fruirne in maniera responsabile. E’ fondamentale che venga condivisa con gli ospiti nella fase di richiesta delle informazioni, inviandola tramite e-mail (o fax) prima della prenotazione e poi, nella fase di accoglienza al ricevimento dell’ospite, tenendola comunque sempre disponibile negli alloggi, nella sala ristorazione o negli spazi comuni. E’ consigliabile renderla disponibile anche sul sito internet dell’azienda insieme alla Carta dell’accoglienza di Campagna Amica. L’obiettivo è scongiurare o ridurre il più possibile il rischio di incorrere in spiacevoli malintesi o discussioni, deve informare e “rassicurare” il potenziale ospite, pertanto deve riportare regole, indicazioni, eventuali limitazioni, suggerimenti, numeri utili, distanze, ecc.; deve anche “responsabilizzare” l’ospite che deve conoscere regole, eventuali limitazioni, consigli anti-spreco, o ancora informazioni sulla raccolta differenziata, e infine, deve “presentare” tutte le opportunità che l’azienda offre.

Come si prepara una carta dei servizi

La redazione della carta dei servizi richiede dunque particolare attenzione e molta cura, la sua impostazione deve partire da poche e semplici domande: - cosa vogliamo comunicare ai nostri ospiti? - cosa devono sapere i nostri ospiti? - quali consigli e quali raccomandazioni vogliamo dare? - quali informazioni ci vengono richieste più spesso? La carta dei servizi inoltre insieme alle condizioni concordate in fase di prenotazione, costituisce parte integrante delle condizioni contrattuali, anche al fine – come detto – di scongiurare eventuali malintesi con gli ospiti e quindi spiacevoli contenziosi (per esempio sui tempi di arrivo e partenza, sulle modalità di pagamento, sui tempi di anticipo e sulle penalità in caso di disdetta, ecc.). Per questo è sempre consigliabile raccomandarne sempre la lettura, scrivendolo esplicitamente agli ospiti prima dell’arrivo per e-mail e avendo poi cura di conservare/archiviare lo scambio di mail. Infine si suggerisce di prevedere una versione della carta dei servizi in lingue estere, in relazione alla provenienza dei propri ospiti, in tutti i casi è consigliabile almeno una versione in inglese. Il [format scaricabile qui](#) contiene una serie di indicazioni/informazioni che deve riportare la carta dei servizi, tenendo presente la discrezionalità (a) nella scelta delle informazioni da inserire anche in base a quanto già descritto nel sito web dell’azienda, (b) nella scelta dell’ordine sequenziale delle informazioni stesse e (c) nella possibilità di integrarle con ulteriori informazioni ritenute utili.