

PROTOCOLO DE REQUISITOS PARA O EMPREGO DA MARCA DE GARANTÍA “REFUXIOS DO RÍO MANDEO” EN EMPRESAS DE ALOXAMENTO

EDICIÓN	APROBACIÓN	CAUSA DE MODIFICACIÓN
0	03/10/2009	Edición inicial



ÍNDICE

	Páxina
Obxecto e campo de aplicación do protocolo	4
Metodoloxía de implantación	6
Protocolo	8
Requisitos	9
- Reserva	11
- Indicacións de acceso	13
- Chegada e recepción	14
- Atención ao cliente	16
o Persoal	16
o Instalacións, mobiliario e equipamento	22
▪ Habitacións	28
▪ Cuartos de baño	30
▪ Zonas comúns	30
▪ Zonas exteriores e outros	31
- Restauración	32
o Planificación da oferta gastronómica	32
o Manipulación e elaboración	32
o Prestación do servizo	36
- Facturación	39
- Mellora	41
Bibliografía	44



OBXECTO E CAMPO DE APLICACIÓN DO PROTOCOLO

A **Lei de Turismo de Galicia** destaca que o turismo é unha actividade transversal que engloba diferentes sectores e profesións, en constante adaptación a unha realidade social cambiante e suxeita a unha forte competencia e dálle unha gran importancia á defensa dun turismo de calidade.

Nesta liña, despréndese que a calidade, como factor de diferenciación das empresas e das actividades turísticas, constitúe unha liña de actuación imprescindible na forma de enfocar a estratexia competitiva do sector turístico galego.

Na **cunca fluvial do Río Mandeo**, a gastronomía é un dos alicientes da zona, sobradamente coñecido e apreciado; non obstante, algúns dos establecementos da zona, cunha oferta de calidade no que ao produto se refire, requiren, sen embargo, apoio na modernización das súas instalacións e da potenciación sostible do seu territorio.

Este apoio, pódese vincular á imposición dun estilo e dunha **marca** comúns, baseada en requisitos de **calidade, accesibilidade, medioambientais**,... cunha **infografía** común e cunhas restriccións **arquitectónicas** e de **decoración** comúns. Tratarase, polo tanto, de crear unha Marca que estea cada vez máis presente e sexa apreciada polos consumidores e hostaleiros.

Por outra banda, un seguimento nos estándares de calidade farase preciso xa que estes **centros de hostalería** funcionarán ademais como centros de información turística que redirixirán ao visitante aos Centros de Interpretación ou directamente ás rutas ou fitos de interese.

Os **10 municipios** participantes no proxecto, son os seguintes:

1. Aranga
2. Bergondo
3. Betanzos
4. Cesuras

5. Coirós
6. Curtis
7. Irixoa
8. Oza dos Ríos
9. Paderne
10. Sobrado

Para conseguir o obxectivo anterior, definiuse a elaboración e o desenvolvemento dunha **Marca de Calidade** propia dirixida ás **empresas de aloxamento** destas zonas de actuación, dun **sistema de xestión de calidade sostible**, práctico e adaptado ás súas necesidades reais.

Así, o obxecto do presente protocolo é o de establecer os requirimentos para o uso da marca Refuxios do Río Mandeo para distinguir ás empresas de aloxamento das zonas anteriores, definidas pola **Lei de Turismo de Galicia**, que impulsen o turismo como medio de desenvolvemento dos valores propios da cultura e da identidade galegas (art. 1.f da Lei de Turismo de Galicia).

Así mesmo, deben cumprir os seguintes **requisitos previos**:

- Estar **rexistrados e de alta no Rexistro de Empresas e Actividades Turísticas (REAT)** da Xunta de Galicia, sempre que realicen a súa actividade no ámbito de actuación
- Atoparse **inscrito**, sexa cal sexa a súa denominación e tipoloxía, **como empresa de aloxamento**, segundo a lexislación aplicable na Comunidade Autónoma de Galicia

A elaboración do Protocolo, así como as continuas revisións (mediante unha nova edición actualizada), pretenden adecuar continuamente a Xestión de Calidade dos procesos efectuados polos establecementos ás necesidades de cada momento, e adaptalos ao novo escenario turístico en que interactúan.

METODOLOXÍA DE IMPLANTACIÓN

O obxectivo fundamental da metodoloxía definida é dispoñer de criterios claros, obxectivos e contrastados para aplicar nos establecementos de aloxamento.

A sistemática de traballo establecida (ver figura 1 na páxina seguinte), combina:

- A **definición dos criterios**, a partir dun proceso de identificación e definición inicial e da organización de varias **Mesas de Traballo** na Excma. Deputación Provincial da Coruña para a avaliación dos criterios máis representativos para cada un dos subsectores turísticos que se poden beneficiar dela
- A **aplicación dos criterios**, que inclúe a implantación nun grupo de establecementos turísticos tomándoo como **referente ou proba piloto** co fin de establecer especificacións de detalle e aprobalas para o seu uso
- Un **sistema de avaliación e seguimento**, consistente na realización de calquera das seguintes actuacións:
 - **Opción A:** Unha **auditoría inicial** e unha **dobre auditoría** para comprobar o grao de cumprimento dos criterios definidos na Marca no relativo á calidade do servizo prestado co fin de verificar o cumprimento dos requisitos e emitir o informe sobre a situación
 - **Opción B: Control mediante visitas** baixo a modalidade de “**Cliente misterioso**” a cada establecemento co obxecto de percibir a calidade que se lle ofrece ao turista do xeito máis obxectivo posible; é dicir, como un verdadeiro turista e un **sistema de concesión por puntos** no que a cada establecemento se lle outorgue unha cantidade de puntos inicial que poderán ir perdendo en función das súas actuacións ao longo do ano

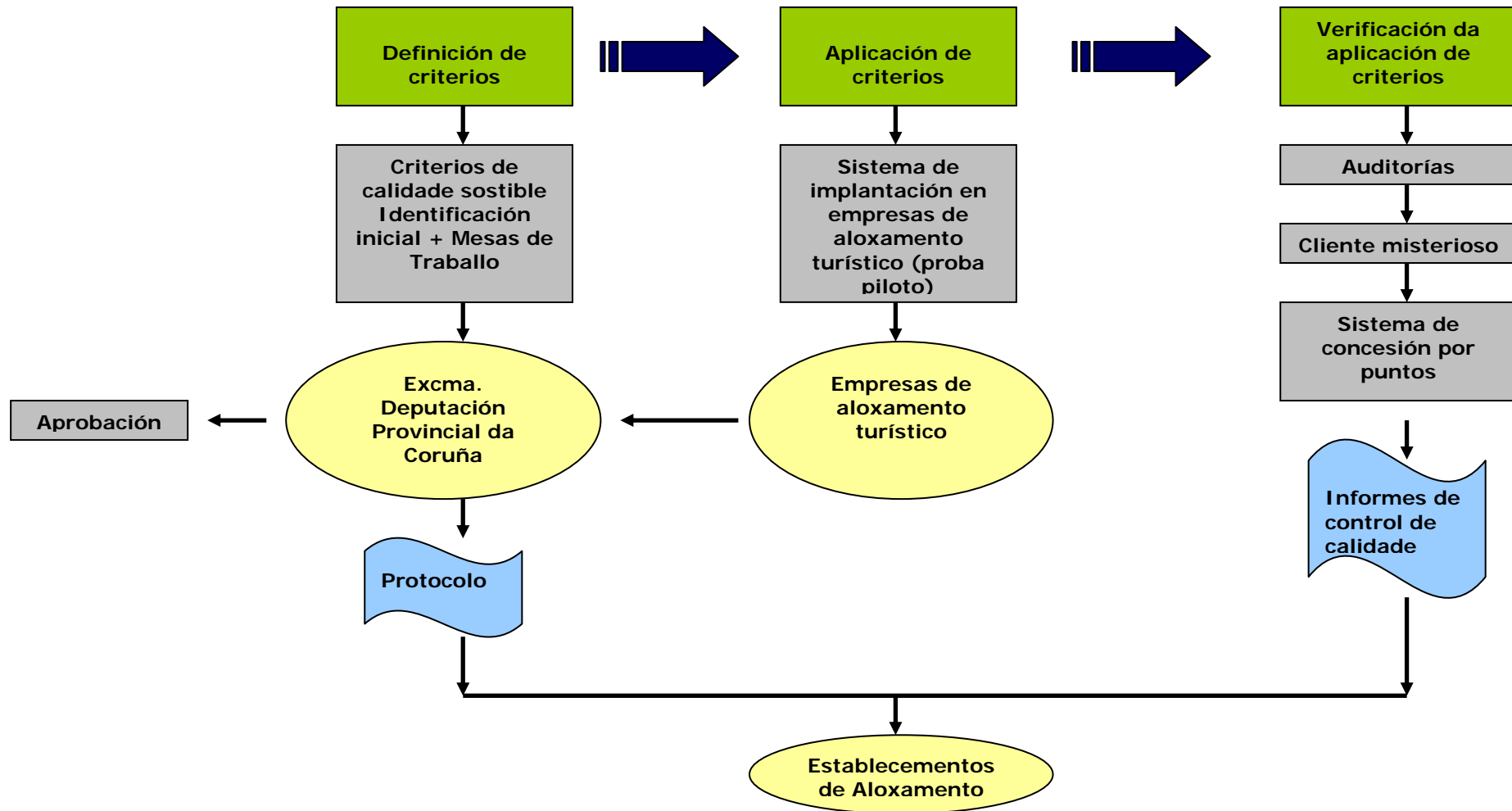


Figura 1. Metodoloxía de implantación

PROTOCOLO

Este protocolo describe e explica os requisitos de servizo, instalacións e persoal previstos, que os establecementos de aloxamento turístico se comprometen a respectar para proporcionarlles aos clientes un servizo de calidade.

Está destinado tanto para o persoal interno (os traballadores dos aloxamentos), que atoparán aquí unha guía de traballo para a realización de determinadas actividades, como para os novos traballadores que se incorporen ou clientes e/ou outras partes, que desexen coñecer o Sistema.

O presente protocolo é a plasmación dunha estratexia competitiva baseada na diferenciación do establecemento con base na calidade.

Os obxectivos desta estratexia e do propio protocolo son:

- Mellorar a calidade do servizo prestado aos clientes
- Mellorar a imaxe do establecemento de cara aos clientes
- Mellorar a xestión do establecemento
- Mellorar as competencias profesionais
- Proporcionarlles aos clientes unha garantía de calidade do servizo
- Diferenciación con respecto ao resto de establecementos a través da calidade

REQUISITOS

Un dos obxectivos principais é que todas as persoas, cando acudan ás empresas de aloxamento turístico dos municipios incluídos no ámbito de actuación, poidan atoparse unha serie de **produtos e servizos**, que se establecen a continuación.

A marca, desta forma, acollerá a un establecemento típico do ámbito de actuación, con garantía de calidade, unha oferta de produtos determinada,... que lle achegue aos clientes confianza sobre os produtos e servizos prestados nos establecementos.

Así, os establecementos beneficiaranse da imaxe de calidade asociada á Marca e deberán cumprir, tamén, os requisitos de calidade correspondentes á devandita Marca: calidade no servizo prestado, calidade dos produtos ofertados, imaxe,... requisitos que terán que ser comprobados.

O obxectivo é acadar a súa visibilidade, converténdose nun referente para os turistas.

Así, os establecementos deberán seguir un Sistema de Xestión baseado na Calidade, procurando a satisfacción dos clientes, a optimización dos recursos e o fomento do pulo da mellora continua.

Para isto, han de cumprir cos requisitos establecidos para os diferentes servizos (ver figura 2, na páxina seguinte).

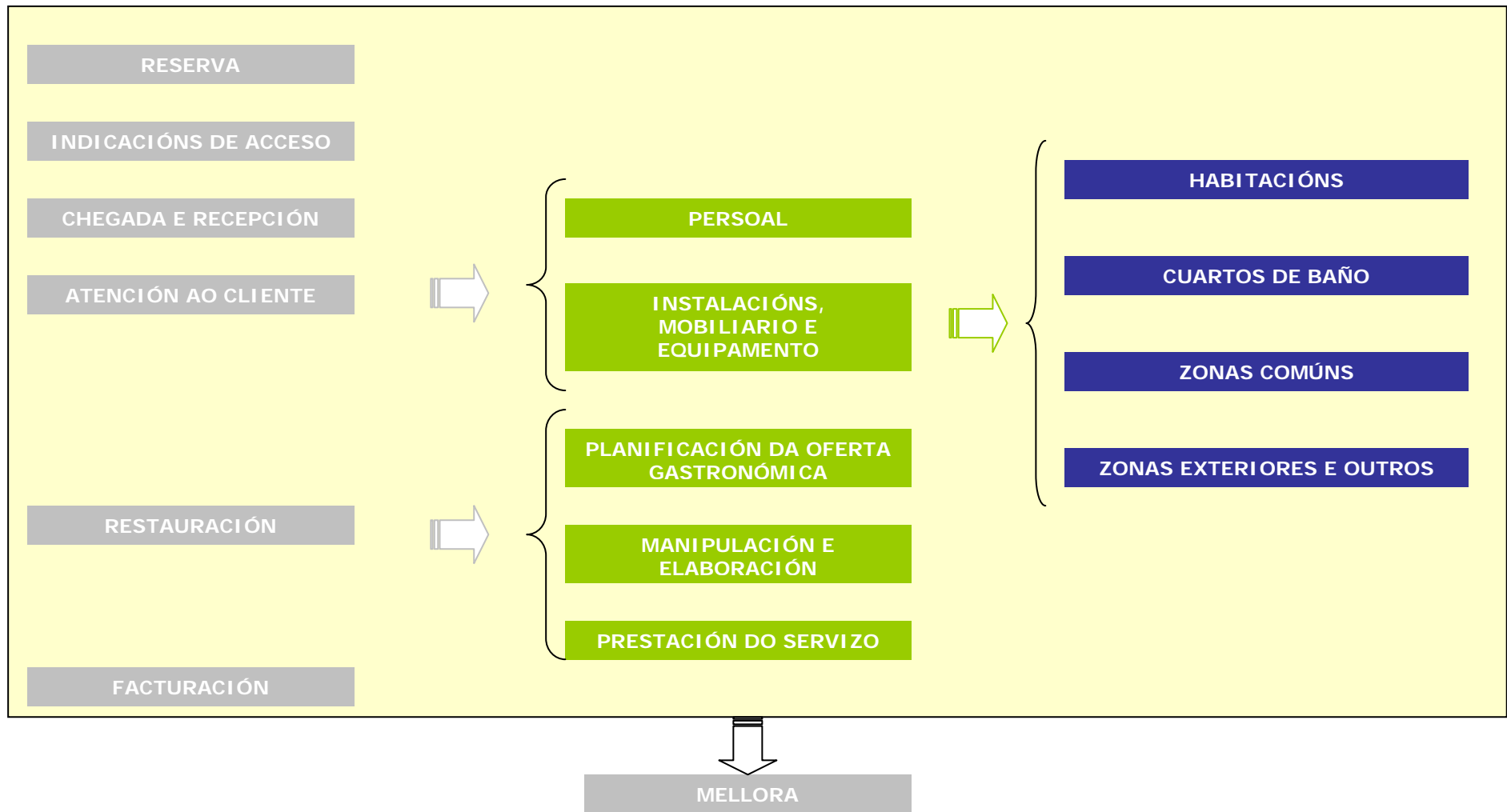


Figura 2. Servizos

RESERVA

Toda a **información** sobre o establecemento, especialmente a que aparece nos materiais publicitarios e promocionais, debe ser veraz, evitando inducir a erros ao cliente.

Garantírase que as **ferramentas de promoción** empregadas (dípticos, páxina web,...) estean dispoñibles en varios idiomas; valorárase que estean en castelán e en galego, sen prexuízo do emprego doutras linguas, e que conteñan a máxima información da forma máis precisa para facilitarlle aos clientes o acerto na súa elección. A devandita información debe facer referencia aos seguintes elementos:

- modalidade da estancia
- datos do establecemento
- datos do contorno do aloxamento
- datos sobre os servizos adicionais ofrecidos polo establecemento
- descrición da situación e do acceso
- outra información de interese do establecemento: cheminea, piscina, xardín, terraza, acondicionado para nenos ou para persoas discapacitadas, gastronomía típica, dereito a cociña, animais de compañía etc.

É recomendable que a información escrita vaia acompañada de fotografías actualizadas do exterior e do interior, así como que esta documentación sexa de calidade e cun bo deseño.

Cando esta información sexa requirida polo cliente de maneira **telefónica**, daranse boas indicacións verbais e ofrecerase enviar documentación escrita (por mail, fax,...) para poder ofrecerlle a máxima información posible. O establecemento deberá garantir unha correcta comunicación telefónica co cliente, considerándoa prioritaria (coller o teléfono con rapidez, identificación co nome do establecemento ao contestar, envío dun plano,...).

Por outra banda, o establecemento debe dispoñer dun sistema documentado de xestión no Manual do Establecementos das **reservas e confirmacións** que permita evitar, coa antelación suficiente, as situacións de sobreocupación e lle ofrezca ao cliente garantías de que a súa reserva foi efectuada.



Debe solicitárselle ao cliente, sempre que o prazo de realización da reserva o permita, o envío dun adianto sobre o prezo final na cantidade e forma que contemple a lexislación aplicable e considere axeitada o propietario (xiro postal, transferencia bancaria ou outra modalidade oficialmente recoñecida) e a súa política de cancelación.

Se se solicita depósito, débesele remitir ao cliente unha confirmación da reserva, unha vez recibida a cantidade correspondente. A confirmación debe especificar os seguintes datos:

- data de entrada e de saída
- número de noites
- número de cuartos e prazas reservadas
- dispoñibilidade de baño nos cuartos
- prezo total e
- importe recibido a conta

O envío da confirmación pódese realizar mediante a fórmula que o propietario considere axeitada (correo, fax etc.); non obstante, debe comunicárselle ao cliente a fórmula elixida.

No caso dos establecementos que se comercializan a través dunha central de reservas, estes trámites poden ser realizados pola central de reservas, tras o acordo entre ambos; o propietario do aloxamento debe comprobar que a información coa central de reservas é fluída e constante, evitando duplicidades.

INDICACIÓNS DE ACCESO

Os **accesos** ao establecemento deben atoparse convenientemente **senalizados**. No caso de que isto non sexa posible por cuestións administrativas ou outras, o propietario debe facerlle chegar ao cliente información suficiente sobre o acceso ata o aloxamento. Esta información pode realizarse mediante unha descrición, esbozo, mapa ou calquera outro modo que asegure unha información suficiente.

O camiño debe ser **accesible** ata o contorno inmediato. No caso contrario, o propietario debe informar o cliente con antelación sobre as circunstancias especiais e ofrecer un servizo alternativo de transporte.

Así mesmo, a zona de acceso ao establecemento debe atoparse en boas condicións de **limpeza** e **iluminación**, sen obstáculos que dificulten o acceso directo ao establecemento, dispoñendo dos requisitos de **accesibilidade¹ para persoas discapacitadas** esixidos pola lexislación vixente. Un aspecto importante para que o cliente se sinta totalmente cómodo é a posibilidade de que poida moverse polo establecemento con total liberdade.

O persoal debe actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Prestar unha atención personalizada aos clientes
- Facilitar o acceso visual e físico aos servizos aos clientes; se están protexidos por unha vitrina ofreceráselle ao cliente a posibilidade de acceder a eles
- Facilitar a mobilidade dos clientes e do persoal coa disposición máis apropiada do establecemento
- Utilizar elementos de mobiliario móbiles que permitan o seu traslado cando molesten

¹ Facilitade para localizar o establecemento e para entrar nel e desprazarse polo seu interior, así como a facilidade de contactar co persoal e localizar os servizos ofrecidos e a información relacionada con eles.

CHEGADA E RECEPCIÓN

A área de **recepción** é o primeiro elemento co que o cliente, ou posible cliente, toma contacto. Debe ser atractiva para chamar a atención do cliente e invitalo a entrar. A área de recepción e o **acceso aos cuartos** deben estar suficientemente **ordenados, limpos, iluminados e ben sinalizados**. Deben estar sinalizadas todas as dependencias do establecemento, así como os principais itinerarios para chegar a elas, e polo menos os que parten da recepción e dende os lugares próximos á saída dos ascensores en todas as plantas do edificio.

Os sinais empregados deben seguir un patrón uniforme de deseño; no caso de que se utilicen pictogramas, deben ser sinxelos, de doada comprensión e colocados en lugares ben visibles dos itinerarios a unha altura apropiada para a súa lectura. Valorarase así mesmo o emprego, sen prexuízo do uso doutras, da Lingua Castelá e da Lingua Galega na **sinalización do establecemento**.

No espazo de recepción, valorarase que estea exposta de forma visible unha listaxe cos **prezos oficiais** dos cuartos e as diferentes **formas de pagamento**, garantindo, como mínimo, o emprego de dúas tarxetas de crédito. Ademais, a petición do cliente, débenselle facilitar as **tarifas dos servizos adicionais**.

Quen realice o servizo de recepción debe realizalo con **atención** á chegada ou á saída de clientes ou visitantes, dándolles a benvinda cordial e cortesmente, saudándoos e axudándolles coa equipaxe.

Na **recepción** debe haber algunha persoa durante as **24 horas** do día para solucionar calquera incidencia que se produza durante a estancia do cliente ou, no caso de non poder ser así, débese establecer outro **sistema de recepción** a partir do momento no que non se efectúe (por exemplo, a partir de media noite).

A **acollida** inclúe saudar atentamente o cliente, interesarse pola súa viaxe, darlle as instrucións precisas para que o cliente localice o seu cuarto con facilidade ou acompañalo, mostrarlle o seu interior, explicarlle as instrucións básicas de funcionamento dos aparatos, indicar a existencia da información de seguridade e contorno e verificar o inventario, se o cliente o solicita. Así mesmo, valorarase

positivamente a existencia de información relativa a: oferta cultural, deportiva, turística, gastronómica, comercial, de saúde etc.

O ideal é que o cliente non teña que esperar para efectuar os trámites de recepción senón que han de realizarse con **prontitude e dilixencia**. Así, é unha boa práctica facer unha fotocopia do DNI do cliente e devolverlo no momento, ou reterlo para cumprimentar o documento de entrada máis tarde. Este documento de entrada debe conter información dos servizos contratados e ha de ser validado polo cliente ao facer efectiva a súa entrada no establecemento.

En caso de **grupos ou chegadas individuais masivas** previstas ao mesmo tempo, é recomendable que se habilite unha área específica para os devanditos grupos, de maneira que non se interrompa o servizo e se axilicen as operacións.

ATENCIÓN AO CLIENTE

O tratamento aos clientes repercute en todo o establecemento e é fundamental para a súa boa marcha.

Algo fundamental para prestar un bo servizo aos clientes, ademais da limpeza e conservación do establecemento, é o trato, que debe ser amable, comprensivo e con educación. Así, debe haber a seguridade de que as instalacións están limpas e ordenadas, os equipos presentan un bo aspecto e un bo uso,...

Para o bo funcionamento do establecemento é preciso seguir unha serie de requisitos que se resumen nos seguintes puntos que se recollen a continuación.

PERSOAL

As características do **persoal do establecemento** son un factor fundamental para garantir un servizo de calidade e para satisfacer as necesidades dos clientes.

O persoal debe presentar un bo **aspecto e aparencia**, acorde co estilo do establecemento e cos servizos e produtos que se ofertan. É necesario concienciar o persoal da importancia que ten o seu aspecto xa que a mala imaxe poder ser considerada polos clientes un argumento suficiente para non volver. Ademais, os clientes relacionan á hixiene do persoal coa que se mantén cos produtos e co propio establecemento.

Así mesmo, hanse de establecer fórmulas para a **identificación** do persoal, a través do uniforme, da presentación por parte do persoal á chegada do cliente ou ben coa utilización de placas co nome do establecemento e da persoa.

A **competencia profesional** referida ás destrezas e coñecementos necesarios para desenvolver correctamente a actividade, é un dos aspectos que pode contribuír a diferenciar un establecemento dos seus competidores; o persoal terá que dispoñer dos coñecementos, aptitudes e actitudes necesarias para atender as necesidades dos clientes incluída a **polivalencia** para varios postos de traballo.

Valorarase que o persoal teña un amplo coñecemento do establecemento, para o cal débense definir os contidos mínimos de **formación**:

- Localización de todas as dependencias e servizos
- Grao de accesibilidade das diferentes instalacións
- Estado das instalacións
- Funcionamento xeral do establecemento
- Funcionamento dos equipos empregados
- Coñecemento dos produtos/servizos ofrecidos
- Regras empregadas no establecemento para atender os clientes
- Atención a persoas con necesidades especiais (persoas discapacitadas, persoas maiores,...).

A **motivación** do persoal é un factor determinante para mellorar a calidade do servizo. Ás veces o mellor premio para o persoal é o recoñecemento do seu traballo. Por iso, é importante establecer un sistema para recoller as suxestións e as melloras propostas polo persoal, que coñece o cliente día a día.

Algúns dos mecanismos que poden empregarse son:

- Caixa de suxestións para o persoal
- Reunións co persoal empregando a información interna directa

É importante efectuar as ditas suxestións sempre que acheguen melloras e sexa posible a súa realización.

Entre as características esenciais do persoal, destácanse as seguintes:

Cortesía²

Cando unha persoa entra nun establecemento, espera que o trato sexa do máis cordial e afable. O trato cortés xera confianza entre o cliente e a persoa que o atende, o que facilita a detección de necesidades. A cortesía é un dos factores que interveñen no trato personalizado cos clientes, un aspecto fundamental.

O persoal debe actuar de acordo coas seguintes pautas:

- Debe mostrar a maior atención posible ao cliente, pero sen atosigar

² Amabilidade, cordialidade, atención e respecto mostrado por parte do persoal do establecemento aos clientes.

- Actuar con amabilidade e cordialidade en todo momento, aínda cando o cliente transmita algunha queixa
- Atender con respecto e consideración ás peticións e ás suxestións
- Manter posturas e actitudes correctas e respectuosas co cliente e non mascar chicle, beber ou fumar na súa presenza
- Utilizar un ton de voz intermedio, tranquilo e afable. Dar exemplo a todo o persoal, manifestando as actitudes correctas cos clientes, aceptando e solucionando os defectos
- Concienciar o persoal da importancia da cortesía no trato co cliente
- Definir as pautas de comportamento para dirixirse ao cliente á súa chegada e á despedida, confirmar e agradecer o seu aloxamento e atender as chamadas telefónicas
- Atender ao comportamento que teñen os empregados para identificar os excesos ou defectos de cortesía

Credibilidade³

A credibilidade reforza a confianza que o cliente ten no establecemento, é un factor determinante para fidelizar ao cliente e para garantir o éxito do establecemento.

A credibilidade conséguese a longo prazo, xa que é o resultado da traxectoria profesional do establecemento. As mensaxes que reciben os clientes sobre o establecemento teñen que ser certas e amosarse a través de actuacións.

O persoal dos establecementos debe actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Ofrecer información veraz sobre as características dos servizos ofertados
- Actuar con honradez e sinceridade cando non se poda cumprir algunha das necesidades requiridas polo cliente
- Cumprir con todos os compromisos acordados; se por calquera causa excepcional non se pode cumprir, darase unha explicación ao cliente sobre as causas e procurárase unha solución
- Advertir previamente aos cliente dos erros que poida haber en servizos ou na información referida ao establecemento
- Garantir que a publicidade do establecemento non induce a erros nin a enganos

³ Efecto mostrado mediante a honradez, veracidade e sinceridade mostrada polo persoal do establecemento ao cliente.

- Transmitir a todo o persoal a importancia da coherencia e da veracidade da información que se lle proporciona ao cliente
- Analizar as queixas e as reclamacións presentadas polo cliente

Capacidade de resposta⁴

A capacidade de resposta supón, por unha banda, ofrecerlle aos clientes os servizos no momento, lugar e forma que desexen e, pola outra, resolver as incidencias que xorden con referencia a eles. Cando os clientes entran nun establecemento esperan que o persoal sexa capaz de resolver todas as súas dúbidas. Os establecementos deben estar preparados para anticiparse aos problemas que poidan xurdir e para satisfacer as necesidades dos clientes con axilidade.

O persoal debe actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Realizar unha previsión das necesidades do establecemento
- Anticiparse ás épocas de maior afluencia e realizar unha previsión das necesidades de persoal, para non aumentar o tempo de espera do cliente
- Subministrar a información que necesitan os clientes, de forma inmediata
- Xestionar as peticións dos clientes no menor prazo posible
- Determinar como se debe actuar en situacións inesperadas e/ou inevitables (erros informáticos, cortes de luz, aglomeracións na hora de peche etc.)
- Estudar as queixas, reclamacións ou devolucións para prever como actuar cando volvan producirse e poñer en marcha accións de mellora que eviten a súa repetición

Comprensión do cliente⁵

O persoal do establecemento terá que coñecer cales son as necesidades dos clientes, para ofrecer os produtos e os servizos que mellor se adapten a esas necesidades.

O persoal dos establecementos debe actuar conforme coas seguintes pautas:

- Anticiparse ás necesidades dos clientes ofrecendo servizos adicionais
- Prestar toda a atención posible para identificar as necesidades e confirmar que se percibiron correctamente

⁴ Axilidade, rapidez e eficacia en satisfacer as necesidades dos clientes.

⁵ Capacidade para identificar as características, expectativas e necesidades dos clientes.

- Comprobar que o cliente entendeu a oferta de produtos e servizos adicionais que ofrece o establecemento
- Proponer alternativas que melloren a atención ao cliente, como a posibilidade de atención telefónica, fax ou incluso correo electrónico. Neste caso, teranse que determinar algunhas fórmulas que axuden a captar con precisión as necesidades dos clientes:
 - escoita activa
 - Non interromper ao cliente mentres explica a súa petición
 - Reformular os argumentos do cliente cando existan dúbidas
 - Axudar o cliente cando amose timidez, inseguridade ou dificultade de expresión
- Adaptar os servizos adicionais que ofrece o establecemento ás demandas do cliente (servizos a domicilio, vendas a crédito, gardarroupa etc.)
- Atender os comentarios dos clientes en canto ao horario de apertura, necesidades de pagamento etc.
- Explicarlle ao persoal o perfil de clientes tipo e como actuar ante cada un

Fiabilidade⁶

Un servizo de calidade caracterízase pola capacidade de facer as cousas ben dende o principio, para evitar prexuízos no cliente que non se poden solucionar coa devolución dos cartos, modificación do servizo/produto adquirido etc.

Os erros técnicos e humanos son en moitas ocasións inevitables, pero é necesario analizar por que se producen para que non se volvan repetir. Cando un cliente realiza unha compra nun establecemento o que espera é que executen o servizo prometido sen erros, facendo as cousas ben dende o principio.

O persoal debe actuar seguindo unhas pautas de actuación:

- Comprobar que non hai erros nos folletos empregados nas campañas promocionais do establecemento
- Revisar que o cambio entregado ao cliente é o correcto, e cando o pagamento sexa efectuado con tarxeta comprobar que é executado correctamente e que a tarxeta é a do cliente, comparándoa co seu DNI

⁶ Capacidade para executar o servizo prometido sen erros, facendo as cousas ben á primeira.

- Asegurar que os servizos adicionais son avaliados e que os produtos son inspeccionados antes de entregarlos aos clientes para garantir que a entrega é realizada correctamente
- Establecer mecanismos que axuden a detectar os erros técnicos e humanos producidos
- Establecer como actuar cando un cliente identifica un erro

Comunicación⁷

Afecta ás actividades destinadas a intercambiar información relativa aos produtos/servizos, usos, aplicacións etc., entre a empresa, os seus distribuidores ou os clientes potenciais.

Nos establecementos turísticos, o contacto cos clientes é moi directo, polo que a comunicación verbal e xestual é fundamental. A utilización dunha linguaxe apropiada adaptada ao cliente contribúe a prestar un servizo de calidade.

O persoal dos establecementos debe actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Ter dispoñible o horario do establecemento nun lugar visible
- Dispoñer da información necesaria sobre os produtos e os servizos ofertados no establecemento, ante posibles consultas por parte do cliente
- Informar sobre os servizos adicionais ofertados no establecemento, compromisos adquiridos cos clientes, ...
- Comunicar os prezos dos servizos/productos no establecementos e dispoñer de follas de reclamacións
- Poñer carteis que informen de calquera cambio como obras, reformas, ...
- En caso de que haxa unha queixa ou reclamación non fundamentada, o persoal explicará todas as dúbidas ao cliente e anotarase para evitar futuras confusións
- No caso de que a queixa/reclamación sexa fundamentada, débese aceptar o erro e propoñer solucións
- Aclararlle ao persoal do establecemento cal é a actitude que hai que manter para fomentar a comunicación cos clientes (escoita activa, prestar atención aos comentarios habituais dos clientes,...)

⁷ Información subministrada sobre calquera aspecto relacionado coa actividade de venda e o propio establecemento comercial, así como a información proporcionada polos clientes.

- Establecer un mecanismo de recollida das peticións e das suxestións dos clientes para mellorar a súa satisfacción (caixa de suxestións)
- Analizar a satisfacción dos clientes a través de enquisas ou formularios
- Indicar como se debe actuar ante situacións comprometidas
- Concienciar o persoal do establecemento da importancia de manter unha boa comunicación cos clientes, e da necesidade de coñecer a súa opinión para propoñer melloras

INSTALACIÓNS, MOBILIARIO E EQUIPAMENTO

A aparencia física do establecemento pode ser determinante para que o cliente decida ou non acudir ou volver.

Valorarase que os **establecementos** respondan a unhas características arquitectónicas específicas que permitan a súa integración harmoniosa co contorno arquitectónico e natural da zona na que se sitúan, evitando a discrepancia coas características propias da arquitectura tradicional. Considerarase que o seu emprazamento sexa nun espazo de interese xeográfico, ambiental, estético, patrimonial, cultural, de benestar,... ou próximo a un lugar destas características, fomentando o xeoturismo⁸ da zona.

Os materiais empregados na súa construción, principalmente os dos elementos máis visibles, como portas, fiestras, fachada etc., deben adecuarse ás características construtivas da área onde se sitúan.

O **edificio** debe presentar un bo estado de conservación, tanto nos seus elementos externos (fachada, tellado) como internos (paredes, teitos, chans etc.) así como contar cunhas condicións idóneas de accesibilidade (en habitacións, baños,...).

Valorarase que o **mobiliario e a decoración** sexan harmoniosos e que reflictan as peculiaridades da zona. Así mesmo, en todo o establecemento, valorarase positivamente a incorporación de elementos decorativos propios do contorno xeográfico no que se atopa situado, de tal forma que se evidencie o carácter do ámbito de actuación.

⁸ Xeoturismo: turismo que sostén ou realza o carácter xeográfico do lugar, o seu medio ambiente, estética, patrimonio, cultura e benestar dos seus habitantes.

As **instalacións** son as dependencias do establecemento turístico necesarias para desenvolver a actividade. Entre as máis frecuentes atópanse: as habitacións, os cuartos de baño, as zonas comúns, as zonas exteriores e instalacións extra,...

Entre as características esenciais das instalacións, é de destacar a **seguridade**⁹. A seguridade dun establecemento débese considerar nun dobre sentido, por unha banda seguridade e integridade física dos clientes e do persoal e pola outra, a garantía da seguridade dos bens que se ofrecen.

A seguridade é unha característica dun servizo de calidade que os clientes dan por suposto e a súa existencia, supón que o establecemento evita perigos e riscos que provoquen a desconfianza dos clientes.

Débese actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Cumprir cos requisitos legais establecidos pola lei para garantir a seguridade dos clientes e do persoal
- Protexer os datos de carácter persoal achegados polos clientes
- Custodiar os bens dos clientes sempre que non estea permitido entrar con eles no establecemento
- Sinalar as escaleiras, teitos e desniveis de terreo para evitar accidentes
- Comprobar a identidade do cliente sempre que se pague con tarxeta
- Corrixir calquera incidencia que poida provocar algún dano sobre as persoas que se atopan no establecemento
- Cumprir coas actividades de revisión e mantemento das instalacións
- Identificar os posibles riscos que existen e establecer as medidas preventivas necesarias para evitar os riscos anteriormente identificados
- Informar a todo o persoal sobre cales son as medidas de prevención que se deben empregar para evitar riscos
- Formar aos empregados sobre como actuar ante unha situación de emerxencia

O **equipamento** ven definido por todos os elementos necesarios para o desenvolvemento da actividade e servizos adicionais.

⁹ Inexistencia de perigos ou riscos que atenten contra a integridade física dos clientes, do persoal e dos bens do establecemento.

O **mobiliario** está formado por aqueles elementos empregados para realizar o servizo e que pretenden facilitar o acceso aos produtos, mantelos ordenados e achegar a maior comodidade ao establecemento.

É moi importante contar co equipamento apropiado que garanta a calidade do servizo que se presta xa que será máis áxil e eficaz. Ademais, o mobiliario é tamén un factor moi importante que determina en gran medida a comodidade do cliente durante a estancia no establecemento e pode ser un elemento que diferencie ao establecemento con respecto á competencia.

Os requisitos xerais que debe cumprir son:

- Deben estar en perfecto estado de **conservación**, e **funcionalidade** e cumprir con todos os requisitos establecidos **legalmente**
- Débese garantir **iluminación** natural e, no caso de dispoñer de iluminación artificial, crear un ambiente adecuado en cada estancia
- Deben estar sempre **limpos** e sometidos ás actividades de **mantemento e conservación** que necesiten (cando se considere oportuno elaborárase un plan de limpeza e mantemento); os cuartos de baño deben dispoñer dalgún tipo de ventilación eficaz, xa sexa natural (exterior) ou forzada (interior)
- Deben adaptarse ás **necesidades** dos clientes, por exemplo no caso dos andeis ou vitrinas, terán unha altura e estrutura que lle permita ao cliente acceder aos artigos sen ter que recorrer constantemente á axuda do persoal
- Garantir que todo o persoal sabe **utilizar** correctamente os equipos e o mobiliario do establecemento
- Corrixir de maneira inmediata calquera **avaría ou incidencia** que poda afectar ao funcionamento
- Non demorar, no caso de que sexa necesario, a **renovación** dos equipos ou mobiliario que non estean en bo estado
- No caso de que sexa obrigatorio dispoñer dalgún sistema para regular a **temperatura**, todas as estancias deben dispoñer de radiadores. O sistema de calefacción utilizado debe garantir unha temperatura media de 21° C en salas e estancias comúns e 19° C nos cuartos, de forma homoxénea en todo o establecemento

- Nos cuartos daqueles establecementos que dispoñan de **calefacción ou aire acondicionado** debe existir un dispositivo que permita a súa regulación e desconexión
- Todos os aloxamentos deben contar con **auga quente**. O sistema de auga quente debe asegurar unha temperatura mínima de 45° C. O depósito de auga quente debe asegurar unha cantidade suficiente para o total de persoas que se aloxen
- Valorarase positivamente que o establecemento garanta a posibilidade de acceso a conexión **Internet**

O propietario debe definir, implantar e documentar un conxunto de **boas prácticas medioambientais no establecemento**, de acordo co valor dos recursos naturais da zona na que se asenta.

O obxectivo dos criterios é o de limitar as principais repercusións sobre o medio ambiente das tres fases do ciclo de vida dos servizos (compra, prestación e residuo).

En particular, quérese conseguir o seguinte:

- reducir o **consumo enerxético** e substituír progresivamente as fontes de enerxía máis contaminantes
- reducir o **consumo de auga**
- reducir a produción de **residuos** e dispoñer dalgún sistema de separación que contemple como mínimo pilas, vidro e papel
- evitar, ou no seu defecto reducir, o emprego de **produtos nocivos ou agresivos** para o contorno natural
- favorecer o emprego de **fontes de enerxía e produtos renovables**, que son menos dañinos para o medioambiente
- incluír medidas encamiñadas cara á **educación ambiental e á sensibilización** tanto de empregados coma de clientes en todos aqueles aspectos relacionados co coidado do contorno e os seus recursos naturais

Puntuaranse os seguintes requisitos para cada un dos apartados anteriores:

ENERXÍA

- Todas as fiestras das habitacións terán un grao adecuadamente elevado de **aislamiento térmico** segundo o clima local e un grao apropiado de aislamiento

acústico

- Se a **calefacción e o aire acondicionado** non se **desconectan** automaticamente ao abrir as fiestras, deberá **informarse** claramente aos clientes de que é recomendable manter pechadas as fiestras mentres a calefacción ou o aire acondicionado estean en funcionamento (este criterio só será de aplicación aos establecementos turísticos que dispoñan de instalacións de calefacción ou aire acondicionado independentes)
- Se as **lucos** da habitación non se **desconectan** automaticamente, deberá **informarse** claramente aos clientes de que deben apagalalas antes de abandonar a habitación

AUGA

- Nos **cuartos de baño e aseos** haberá **información** para os clientes sobre cómo contribuír ao aforro de auga
- Todos os **aseos** disporán dunha **papeleira** e pediráselle aos clientes que a empreguen en lugar de tirar os residuos á taza
- Informaráselle aos clientes sobre a **política ambiental** do establecemento turístico, segundo a cal as sábanas e as toallas cambiaranse a petición do cliente ou, por defecto, unha vez á semana, nos establecementos de categoría inferior, ou dúas veces á semana nos de categoría superior
- Normalmente, cando existan, regaranse as **plantas e xardíns** antes do mediodía ou despois do atardecer se as condicións rexionais e climáticas así o aconsellan

DETERXENTES E DESINFECTANTES

- Só serán empregados **desinfectantes** no caso de que sexa necesario para cumprir os requisitos de hixiene legais
- Para o lavado de lenzaría, vaixela e outros útiles, deben empregarse **deterxentes** con baixo contido en fosfatos e **produtos de limpeza** que sexan biodegradables

RESIDUOS

- O persoal **clasificará os residuos**. Se a administración local non ofrece servizos de recollida de residuos por categorías nin a súa eliminación, o establecemento dirixirase por escrito a ela indicando o seu desexo de clasificar os residuos e a súa preocupación pola falta dun servizo de recollida e eliminación por categorías; todos os anos solicitarase ás autoridades locais que ofrezan servizos de recollida e

eliminación de residuos por categorías

XESTIÓN XERAL

- O establecemento ofrecerá **información e formación** ao seu persoal para garantir a aplicación das **medidas ambientais** e conciencialos para que adopten un comportamento que non dane o medio ambiente

Deben controlarse especialmente os **ruídos** excesivamente intensos, repetitivos etc., calquera que sexa a súa orixe.

Débense tomar as medidas necesarias para eliminar todos os malos **olores** que non proveñan da actividade propia do establecemento.

Os **lixos** deben almacenarse nun lugar non visible e pechado ata o momento da súa recollida e transporte ao lugar da súa eliminación.

Débense tomar as medidas necesarias para manter a limpeza e o **coidado do contorno** do establecemento, evitándose a acumulación de escouras ou de restos vexetais ou animais en zonas pertencentes ou próximas ás instalacións do establecemento.

Débese realizar unha **análise da situación** das boas prácticas medioambientais do establecemento e **definir as medidas** máis oportunas para mellorar a súa calidade ambiental.

Periodicamente, debe efectuarse unha **revisión do nivel de cumprimento** das devanditas boas prácticas, redefinindo as que non se acadaran, e renovando as efectivamente acadadas, co obxecto de identificar novos retos de mellora da xestión medioambiental. Adicionalmente, débese controlar o impacto das medidas efectuadas.

En calquera caso, o aloxamento debe adoptar este conxunto de boas prácticas medioambientais.

HABITACIÓNS

A **superficie** mínima dos cuartos será de acordo co que se especifique na lexislación vixente, tanto para o caso de cuartos individuais como no caso de cuartos dobres. Estes incrementarán a súa superficie por cada praza adicional. En casos excepcionais, motivados por restricións arquitectónicas ou cando o permita a lexislación correspondente, permítese a modificación dalgún dos requisitos especificados.

En canto á **iluminación** das habitacións, han de existir lámpadas de mesa de noite adecuadas para a lectura e de doado acceso dende a cama, agás no caso de camas supletorias. Así mesmo, debe poderse apagar a luz principal dende a cama e ao saír.

En canto á **decoración**, valorarase que exista algún detalle de benvida na habitación tal como caramelos, bombóns, flores frescas ou secas, froitas, xornal, nota de benvida...

O equipamento mínimo das **camas** debe incluír: colchón, sábanas, manta, colcha¹⁰ e almofada con funda. Recoméndase, protector de colchón, mantas adicionais e almofada adicional. Todos os establecementos poden optar por cambiar a sábana de enriba, manta e colcha por edredón e funda.

Os cuartos deben contar, agás en función da categoría do establecemento, con camas cuxas medidas mínimas serán de 90 cm × 180 cm para as camas individuais e de 135 cm × 180 cm para as dobres, aínda que se recomenda a dotación de camas de ancho e longo superior ao mínimo establecido.

Os **colchóns e canapés** deben estar en boas condicións e presentar un nivel homoxéneo de resistencia en toda a súa superficie.

Os cuartos, ademais de **cama e mesiña de noite**, deben estar **equipados**, como mínimo, cos seguintes elementos; agás nos casos nos que a súa categoría lles esixa unha dotación superior:

- **Armario** con varias **perchas** por persoa aloxada (de material non deformable e de estilo homoxéneo; unha delas debe ser polo menos para falda) e

¹⁰ Colcha: prenda de lenzaría que habitualmente se coloca enriba da manta e debaixo de calquera outra prenda para a presentación dunha cama rematada.

- baldas/estantes ou caixóns. Debe ter unha amplitude necesaria para unha estancia media dunha semana
- Unha **cadeira**
 - Recoméndase unha **alfombra** de pé de cama
 - **Cortinas**
 - **Punto de luz** xunto á mesiña
 - **Papeleira** (serve a papeleira do baño cando este estea incorporado ao cuarto)
 - **Mantas adicionais** para que o cliente faga uso delas se o considera conveniente
 - Recoméndase contar con algunha **almofada adicional**
 - Recoméndase unha **mesa de traballo ou escritorio**
 - Puntuarase a dotación de **maleteiro e minibar**
 - **Televisión** a cor con mando a distancia (mínimo 14")
 - **Teléfono** con liña exterior e interior
 - Recoméndase contar con **canais musicais** en TV, fío musical ou similar e posibilidade de conexión a **Internet**

En canto á **información** existente na habitación, en cada cuarto debe existir un plano con indicación das vías de evacuación, a saída de emerxencia e os equipos contra incendios máis próximos, así como as instrucións básicas para casos de emerxencia, redactadas en castelán e en galego, sen prexuízo do uso doutras linguas.

Todos os aparatos cuxo funcionamento non sexa obvio, deben ter as **instrucións** básicas necesarias para o seu manexo, redactadas de forma clara e esquemática. Entre elas inclúense as de uso do teléfono e a identificación das canles de televisión dispoñibles.

Se algunha das instalacións ou equipamentos dos cuartos ou apartamentos non son de emprego gratuito, débese dispoñer das **tarifas** correspondentes ou polo menos indicar onde se pode obter información sobre estas.

En todos os cuartos debe existir a disposición do cliente un directorio de **servizos** do establecemento, no que se indique ademais toda a información que poida resultarlle de interese durante a súa estancia. O directorio debe incluír aqueles servizos, horarios e equipamentos que se deben prestar a petición do cliente. Pode presentarse en formato escrito, electrónico ou outro, redactado nos idiomas habituais (castelán e

galego, sen prexuízo do emprego doutros).

Sempre que o establecemento preste o **servizo de lavandaría**, no cuarto debe haber polo menos unha bolsa a disposición do cliente nun sitio visible, con información sobre as tarifas, tempos necesarios para os diferentes servizos, recollida e entrega das pezas de roupa e un teléfono para solicitar información complementaria.

CUARTOS DE BAÑO

O **equipamento** mínimo do cuarto de baño varía en función da categoría do establecemento. Neste caso, como mínimo debe incluír: lavabo, bañeira ou ducha e inodoro. Debe contar con espello, armario ou repisa, colgadoiro para as toallas, biombo, cortina ou separador para a ducha, colgadoiro para o papel hixiénico así como papel hixiénico de reposto, papeleira con tapa, vasoira para a limpeza do inodoro, un vaso por persoa, precintos dos vasos e WC e secador de pelo. Recoméndase percha.

As pezas que integran un xogo de toallas, varían en función da categoría do establecemento. O número de xogos de toallas debe ser igual ao número de persoas aloxadas, agás no caso das alfombras que debe haber unha por cuarto. As toallas deben ser suaves ao tacto e de grande absorción. Se se segue unha política medioambiental para o cambio de toallas, ha de informarse mediante un soporte adecuado.

Os **produtos de acollida** deben ser fundamentalmente de baño, e orientados ao aseo persoal. O número mínimo de artigos obrigatorios (con e sen reposición), como xabón, xel, champú, gorro de baño, zapatillas e abrillantador de zapatos, depende da categoría do establecemento. Como mínimo, neste caso, é obrigatorio xel e xabón.

Non obstante, deben dispoñer doutros produtos de acollida (por exemplo: set dental, de afeitado etc.) que non formen parte da dotación habitual e indicar a súa tarifa se supón un cargo adicional.

ZONAS COMÚNS

As zonas comúns (sala, salón, comedor,...) deben contar coa **dotación de mobiliario** abondo para facilitar o uso cómodo do número máximo de posibles usuarios do

alojamento. Este requisito refírese principalmente ao número de cadeiras e prazas da mesa no comedor e ao de asentos na sala.

En xeral, todo o mobiliario do alojamento debe ser **cómodo, limpo** e cun bo estado de **conservación**. A **decoración** destas zonas ha de ser acorde co resto.

Así mesmo, recoméndase contar cun espazo para **biblioteca** con boa cantidade, variedade e calidade de títulos incluíndo obras de literatura galega e xornais en galego, prensa diaria e revistas a disposición do cliente.

ZONAS EXTERIORES E OUTROS

Inclúense neste apartado todas as instalacións exteriores ao establecemento que poidan utilizarse polo cliente, tales como terrazas, xardíns, aparcamentos. Tamén se inclúen as piscinas, aínda que estas sexan cubertas ou estean dentro do edificio.

Todas as instalacións exteriores débense atopar, en todo momento, en bo estado de **conservación e funcionamento**. As actividades de mantemento deben incluír a comprobación periódica destas instalacións.

As **zonas axardinadas e plantas**, no caso de que as haxa, atoparanse coidadas e en bo estado. Valorarase positivamente a presenza de especies vexetais características da flora do ámbito de actuación.

No caso de existir **piscina**, recoméndase que os parasois, mesas, cadeiras e o mobiliario xeral de piscinas e terrazas (por exemplo, ceniceiros) sexan acordes cos requisitos legais referentes a temas de publicidade e marcas comerciais.

RESTAURACIÓN

Os establecementos turísticos que ofrezan servizos de restauración débena facer segundo o sistema establecido para a súa categoría.

Este proceso componse dos seguintes subprocesos:

PLANIFICACIÓN DA OFERTA GASTRONÓMICA

Nos establecementos que presten servizo de xantar ou cea, débese planificar a oferta gastronómica do establecemento asegurándose de que:

- exista **variedade** en canto á oferta de pratos
- os pratos ofrecidos estean adaptados ás características de cada **tempada**

Valorarase que os menús conteñan unha proporción significativa de **pratos** que potencien as materias primas autóctonas, do ámbito de actuación.

Puntuarase que os pratos do ámbito de actuación sexan identificados como “cocina autóctona” (do ámbito de actuación) pola orixe das súas materias primas e que ocupen un lugar significativo no conxunto do menú.

Valorarase positivamente que o establecemento transmita interese pola saúde e a calidade de vida, ofertando **alimentacións especiais** (menús para persoas celíacas, diabéticas, vexetarianas, dieta atlántica etc.).

MANIPULACIÓN E ELABORACIÓN

Este subproceso abrangue dende a recepción de materias primas, ata o pase final do prato preparado.

A función de **aprovisionamento** existe a partir do momento no que un obxecto ou servizo debe procurarse fóra da empresa. Dentro dos principais obxectivos temos os seguintes:

- Proporcionar un **fluxo** ininterrompido de materiais, subministrados e servizos necesarios para o funcionamento da organización

- Manter unhas **normas de calidade** axeitadas
- Procurar e manter **provedores** competentes
- Manter a **posición competitiva** do establecemento

A persoa encargada do aprovisionamento debe considerar a política da empresa para definir os seguintes puntos:

- Que materiais e materias primas empregar
- Asegurarse de ter no almacén a materia prima a empregar
- Aplicar un sistema de compra exclusivamente ao contado ou a crédito

O **planeamento e a administración do aprovisionamento** xogan un papel fundamental dentro da xestión do abastecemento e stock de materias primas en canto á entrada, almacenaxe, compra e saída de produtos, pois un dos propósitos desta é a distribución óptima do espazo dispoñible en función dos volumes dos produtos nos inventarios, ben sexan periódicos ou permanentes.

Xunto con isto, temos que ter en conta o control e a determinación do stock de seguridade e dos artigos coas súas respectivas **rotacións**, que se encargan de relacionar as saídas coas existencias dos produtos entre outros. Para isto temos o seguinte modelo de xestión de existencias: FIFO (primeiro en entrar, primeiro en saír), apropiado cando a empresa conta con varios lotes dun mesmo produto.

As **materias primas** empregadas na cociña, e aquelas que van destinadas directamente ao consumidor sen transformación posterior, deberán ter a súa orixe preferentemente no ámbito de actuación (viños, queixos, carnes, patacas, mel, augardentes, augas minerais naturais, peixe, marisco, conservas galegas artesás, pan etc.).

Outro dos obxectivos do proxecto é que as empresas de aloxamento turístico dos municipios incluídos no ámbito de actuación, se convertan nun punto de comercialización de produtos autóctonos que cumpren cunha serie de requisitos dos municipios participantes, tanto para residentes como para visitantes e turistas.

A idea de atopar unha serie de produtos nos establecementos, implica que os produtos son de oferta obrigatoria para todos aqueles que queiran promocionalos e promocionarse a si mesmos, baixo a Marca Refuxios do Río Mandeco. Para isto, han de

xustificar na súa carta/menú que nos tres servizos principais (almorzo, xantar e cea) haxa, como mínimo, varios produtos autóctono, de D.O. ou de produtores autóctonos da zona de actuación. Aqueles establecementos que dispoñan dun número maior serán mellor valorados.

Produtos autóctonos típicos da zona de actuación:

PRODUTOS AUTÓCTONOS TÍPICOS

1. Artesanía de Bergondo
2. Tortilla de Betanzos
3. Cogumelos de Curtis
4. Nabiza de Curtis
5. Queixo de Curtis (tetilla)
6. Empanadas de bacallao, carne e atún de Paderne
7. Queixo fresco de Paderne
8. Empanada de mazá de Paderne
9. Bola de anís de Paderne
10. Viño Ribeiras de Paderne
11. Viños da terra (Paderne)
12. Troita á montañesa de Sobrado
13. Marmeladas de Sobrado

Produtos con Denominación de Orixe (D.O.P.)¹¹ ou Indicación Xeográfica Protexida (I.X.P.)¹²: por seren produtos que se obteñen dunha agricultura na que son empregados produtos químicos de síntese, pódese dicir que posúen a máxima calidade nutritiva, sanitaria e organoléptica, ademais de manter as súas propiedades alimenticias e de madurez durante máis tempo.

¹¹ Unha **Denominación de Orixe Protexida** é un tipo especial de Indicación Xeográfica Protexida, que se aplica a produtos que posúen unha calidade específica derivada exclusiva ou esencialmente do medio xeográfico no que se elaboran. O concepto de Indicación Xeográfica Protexida engloba ás Denominacións de Orixe Protexidas.

¹² Unha **Indicación Xeográfica Protexida** é un signo empregado para produtos que teñen unha orixe xeográfica concreta e posúen cualidades ou unha reputación derivadas especificamente da súa lugar de orixe. Polo xeral, consiste no nome do lugar de orixe dos produtos.

Aínda que as D.O. e as I.X.P. poden ter varias zonas de produción, neste proxecto entrarán so aqueles produtos das zonas de produción dos municipios implicados.

A oferta destes produtos, consiste no contemplado na seguinte táboa:

I.X.P. ou D.O.
1. Arzúa-Ulloa , das seguintes zonas de produción: Curtis e Sobrado
2. Betanzos : indicación xeográfica con dereito a mención “viño da terra”
3. Aguardente de Herbas de Galicia , cando sexa de produción en Betanzos
4. Licor Café de Galicia , cando sexa de produción en Betanzos
5. Licor de Herbas de Galicia , cando sexa de produción en Betanzos
6. Orujo de Galicia , cando sexa de produción en Betanzos

Produtos ecolóxicos rexistrados no Consello Regulador de Agricultura Ecolóxica de Galicia (CRAEGA): os produtos elaborados a través da produción ecolóxica, de acordo co Regulamento do Consello, serían aqueles:

- Produtos agrícolas vexetais/animais non transformados, na medida en que cumpran os principios de produción e as correspondentes normas específicas de control incluídas no regulamento
- Produtos agrícolas vexetais transformados e produtos animais transformados destinados á alimentación humana, preparados basicamente a partir dun ou máis ingredientes de orixe vexetal e/ou animal
- Alimentos para animais, pensos compostos e materias para a alimentación animal non recollidos na letra a) do Regulamento, a partir da súa entrada en vigor

Para estes produtos, os establecementos poderán dirixirse ás empresas dos concellos implicados, para abastecerse dos produtos para a súa oferta.

Os requisitos que deben cumprir os produtos son importantes porque:

- Na maioría das ocasións os clientes **vinculan a calidade do establecemento** coa **venta de produtos de calidade**
- O cliente sempre da por suposto que adquire **produtos en boas condicións**

- No caso que o produto adquirido non cumpra co nivel de calidade esperada, o cliente procurará outros **establecementos alternativos** que satisfagan as súas expectativas
- A calidade dos produtos está suxeita a **disposicións legais**, máis ou menos esixentes, en función da súa natureza e dos riscos que afecten á saúde dos consumidores

PRESTACIÓN DO SERVIZO

O **persoal** destinado á **prestación do servizo** debe ter a **formación** e **capacitación** necesarias para desempeñar as súas funcións e asumir as responsabilidades asignadas nas condicións establecidas pola **lexislación** vixente, especialmente no referente ás prácticas correctas de hixiene alimentaria. Así mesmo, debe estar convenientemente informado da **oferta gastronómica** do establecemento.

Para a **prestación do servizo** débense cumprir as seguintes condicións de **hixiene persoal**:

- Limpeza corporal
- Pelo limpo e recollido
- Limpeza de mans, uñas limpas e curtas
- Lavado de mans antes de empezar o servizo en sala, despois de cada pausa e sempre que sexa preciso
- Uniforme de traballo limpo, completo e correctamente posto
- O persoal de servizo que prepare alimentos, debe cumprir os requisitos aplicables á manipulación de alimentos
- O persoal debe evitar xerar ruídos durante o desenvolvemento do seu traballo

O **espazo de servizo ao cliente** debe cumprir os seguintes requisitos:

- As **instalacións** de servizo ao cliente deben estar limpas, hixiénicas e en bo estado de conservación, ventiladas e sen olores, nin ruídos molestos xerados en zonas próximas como cociña, aseos ou similares
- O **mobiliario, enxoval, lenzaría** etc., debe estar en bo estado de limpeza e conservación
- Valorarase o emprego de **artigos de artesanía** inscritos no rexistro de “Artesanía de Galicia” e fabricados no ámbito de actuación

Ao **inicio de cada servizo** deben estar convenientemente dispostos todos os elementos. Entre estes inclúense:

- A **preparación da sala**, tanto no referente ás mesas do cliente, como aos utensilios e mesas auxiliares do servizo
- A dispoñibilidade dun número suficiente de **cartas e menús** a criterio do establecemento. Recoméndase que a carta e o menú do día se atopen escritos en castelán e na lingua cooficial da Comunidade Autónoma, sen prexuízo do emprego doutras linguas
- Unha **mesa de comedor** pódese considerar **preparada** para o servizo cando as mesas, cadeiras, mantelería, vaixela, cubertería, cristalería e accesorios de servizo estean limpos e ben colocados
- O establecemento debe decidir en cada momento a colocación ou non de **elementos decorativos**

A **dotación mínima das mesas** debe axustarse ao especificado a continuación:

- As **servilletas** serán de tela ou de papel de alta calidade (neste último caso, agás cando pola categoría do establecemento se lle esixa unha dotación superior). Valorarase positivamente o emprego de servilletas de celulosa¹³ en lugar de papel
- Os **manteis** serán sempre de tela de alta calidade. Valorarase máis que as mezclas sexan de alta calidade (algodón 100% ou fío)
- Nos casos nos que se empregue **cubre mantel**, será o indicado segundo a categoría
- Calidade da **vaixela** e da **cubertería**: brillante, cunha limpeza impecable e no caso da cubertería, sen desconchones

Á **finalización do servizo** de cada cliente deben substituírse como mínimo os panos da mesa e o sobremantel.

Para o **servizo de café ou infusións** valorarase que exista unha carta específica e calidade nos produtos ofertados.

¹³ As servilletas de celulosa non conteñen os compostos químicos atopados na produción de papel branco, como o chumbo, o arsénico e outros metais pesados, debido a que o proceso de fabricación terminase unha fase antes que o do papel branco; polo tanto, produto biodegradable, inofensivo, insípido e inodoro, eliminando calquera dúbida en relación coa saúde dos consumidores.

Aqueles establecementos que ofrezan **servizo de cuartos** deben cumprir como mínimo os seguintes requisitos:

- Informar o cliente da existencia do servizo
- Poner a disposición do cliente no cuarto unha carta ou elemento informativo similar que conteña a variedade de pratos existente, os seus prezos, o horario de atención e o sistema para realizar pedidos

O **servizo de picnic**, naqueles establecementos que desexen ofrecelo, e calquera que sexa a súa categoría, debe cubrir o servizo de xantar e os seguintes requisitos:

- O establecemento debe contar con, como mínimo, dous menús
- Nos picnics con alimentos considerados de alto risco débese asegurar a preservación das condicións térmicas axeitadas (pequenas neveiras, bolsas isotérmicas). Ademais, deben estar acompañados de indicacións escritas baseadas nesas condicións térmicas
- A embalaxe empregada debe ser tal que teña o menor impacto ambiental posible (preferentemente de cartón ou similar, evitando a utilización de bolsas de plástico) e con indicacións aos clientes sobre a xestión dos residuos

FACTURACIÓN

A facturación e o cobramento ao cliente débense realizar con **prontitude, fiabilidade e cortesía**.

Os **documentos de compra** son fundamentais para garantir un servizo de calidade, xa que son a evidencia da realización do servizo e das condicións adoptadas polo establecemento na súa realización.

Dentro dos documentos de compra temos: o ticket, a factura, albará de entrega, notas de arranxo, e o recibo ou nota dos servizos adicionais.

Estes documentos, ademais, permítenlle exercer ao cliente o dereito de **reclamar** no caso de que se incumpran as condicións e de facer **devolucións** (sempre que sexa posible) se non se está conforme.

A factura debe detallar día a día os **conceptos ou servizos** utilizados e os **prezos** correspondentes, na medida en que sexa posible, debe estar xa expedida ou lista para imprimir, para non facer esperar ao cliente. No caso de que non se especifiquen os impostos a incluír, entenderase que xa están incluídos.

Débenselle ofrecer ao cliente **diferentes formas de pagamento**, que deben estar expostas nun **lugar doadamente visible**. Entre elas deben incluírse, como mínimo, dúas **tarxetas de crédito**.

Os **requisitos dos documentos de compra** serán:

- Cando o cliente abone o importe da compra con **tarxeta**, o ticket de compra poderá gramparse ao xustificante de pago antes de entregalo
- No **ticket de compra** ou na **factura** pode incluírse, ademais dos **datos** requiridos pola regulamentación, unha frase de agradecemento pola compra realizada e o nome da persoa que realizou a venda. Neste caso se o cliente ten algunha dúbida ou reclamación saberá a quen ten que dirixirse; se no momento o cliente ten algunha dúbida ou pregunta sobre a factura, débese explicar con claridade

- Informarse sobre a **lexislación** actualizada que se aplica á actividade comercial e aos servizos prestados polo establecemento. Os documentos de compra poden protexer dos clientes abusivos, xa que neles se indican os compromisos adquiridos polo establecemento, calquera condición adicional ou posibilidade e prazo para a devolución dos artigos

MELLORA

Deben existir uns mecanismos de **control interno** para supervisar o cumprimento dos requisitos definidos no Protocolo.

A información obtida da supervisión e do control debe ser analizada para establecer accións de mellora continua necesarias. Recoméndase que esta mellora continua se mida con indicadores; por exemplo; número de incidencias, porcentaxe de satisfacción, número de avarías,... Así mesmo, os criterios medioambientais sinalados no apartado de instalacións, mobiliario e equipamento.

A mellora é un proceso recorrente que ten como obxecto aumentar a capacidade para cumprir os requisitos. Non abarca unicamente a **satisfacción do cliente** senón tamén as **interrelacións** que se producen entre os **provedores** e os **establecementos**.

Cada vez máis os establecementos están sometidos a unha maior competencia e maiores avances técnicos, o que supón a necesidade de adaptarse ás novas circunstancias e adoptar melloras no seu funcionamento de maneira continua.

O obxecto é mellorar aqueles aspectos nos que falla a prestación do servizo e reforzar, e incluso superar, aqueles aspectos que caracterizan o servizo do establecemento como un servizo de calidade.

A persoa responsable do establecemento deberá definir no Manual do Establecemento un **sistema de xestión das incidencias, queixas e reclamacións** que será coñecido e utilizado por todo o persoal. Este sistema contemplará o uso das follas de reclamacións. Ademais:

- Calquera incidencia, queixa, devolución, reclamación etc. terá que estar debidamente documentada e seralle comunicada á persoa responsable do establecemento
- Identificaranse cales foron as causas da incidencia
- Actividades/medidas necesarias para evitar a repetición do erro
- Consultar periodicamente a opinión dos clientes para coñecer o seu grao de satisfacción e rexistrar os resultados para poder actuar sobre a mellora da calidade do servizo prestado

- Determinar cal é o mecanismo máis apropiado para recoller as suxestións e as propostas do persoal, para mellorar a calidade do servizo prestado
- Verificar periodicamente o nivel de cortesía, credibilidade, capacidade de resposta, comprensión do cliente, fiabilidade, comunicación, seguridade e accesibilidade; as instalacións, equipos e mobiliario, documentos de compra e produtos; e a imaxe e a competencia profesional, son axeitados para satisfacer as necesidades dos clientes
- Concienciar o persoal da necesidade de identificar incidencias e propoñer alternativas que contribúan a mellorar o servizo prestado

No caso das incidencias, será preciso indicar:

- Data da incidencia
- Incidencia
- Solución
- Peche
- Data de peche e sinatura da persoa responsable

O establecemento debe realizar o seguimento da información relativa á **percepción do cliente** con respecto ao cumprimento dos seus requisitos. Deben determinarse os **métodos** para obter e utilizar a devandita información, xa sexa mediante cuestionarios, a través de entrevistas argumentadas, Libros de Visitas ou Foros de Internet.

O ideal sería obter a información dos clientes, a través das caixas de suxestións, da realización de cuestionarios ou da conversación directa, se os clientes son de confianza.

Sexa cal sexa o método empregado, deben avaliarse os principais servizos e os resultados débenselle comunicar ao persoal implicado.

Para unha completa análise do servizo prestado débese analizar:

- Comportamento e trato do persoal do establecemento
- Xestión das incidencias (queixas, devolucións, reclamacións, cambios)
- Facilidade de acceso
- Limpeza, orde e comodidade do establecemento
- Disponibilidade do persoal á hora de atender os clientes



- Profesionalidade do persoal
- Asesoramento prestado polo persoal e grao de coñecemento dos produtos/servizos do establecemento
- Cumprimento do horarios

Con referencia a este apartado, tamén se fará unha revisión sobre requisitos propios do emprego da **Marca Refuxios do Río Mandeo** de acordo co establecido no **Manual de Uso da Marca** e no **Manual de Uso da Imaxe Corporativa** tales como dimensións da placa, lugares de colocación, promoción da Marca, emprego do “Protocolo de Requisitos para o emprego da Marca de Garantía Refuxios do Río Mandeo en Empresas de Aloxamento Turístico”,...



BIBLIOGRAFÍA

- Decisión da Comisión, de 14 de abril de 2003, pola que se establecen os criterios ecolóxicos para a concesión da etiqueta ecolóxica comunitaria aos servizos de aloxamento turístico
- Lei de Turismo de Galicia
- Norma UNE 182001:2008 Hoteles e Apartamentos Turísticos
- Norma UNE 183001:2006 Aloxamentos Rurais
- Regulamento (CEE) 2092/91 do Consello Regulador de Agricultura Ecolóxica de Galicia (CRAEGA)
- Rexistro de Empresas e Actividades Turísticas (REAT)

