

# La Carta dei Servizi e dei *Valori*

Da 7 anni, **La Voce del fiume** vuol dire **accoglienza di qualità nel Parco Nazionale dell'Appennino Lucano**, la sosta ideale per chi è in viaggio per affari o tempo libero e vuole vivere l'esperienza unica di luoghi ameni e autentici ricchi di biodiversità e bellezze storiche, architettoniche e monumentali che sono propri dei piccoli borghi e dei territori rurali, veri e propri scrigni di bellezza.

La location, comoda e ben collegata con autostrade e trasporto pubblico, è valorizzata da uno stile di **accoglienza fatto di passione e vocazione**, che riceve i suoi ospiti (mai clienti) con attenzione e cura, facendoli sentire come a casa.

Abbiamo formalizzato una serie di **valori/principi** a nostro avviso fondamentali per evidenziare il **nostro impegno quotidiano nell'instaurare con l'ospite un rapporto di fiducia**.

Li abbiamo raccolti in una **Carta dei Servizi e dei Valori** che racchiude gli elementi fondanti della nostra attività e la nostra visione sul settore dell'hospitality, anche a seguito dell'emergenza Coronavirus.

## La Carta dei Servizi e dei Valori della dimora storica di charme “La Voce del fiume”

### *RISPETTO PER GLI OSPITI*

Tra noi e chi ci sceglie per il suo soggiorno, c'è sempre un rapporto che va oltre l'ordinaria transazione commerciale in cambio di un servizio. **È un rapporto fondato sul rispetto e sulla fiducia.** Noi non parliamo mai di clienti ma di **OSPITI**, di **“persone che accolgono persone”**. Il rispetto delle esigenze specifiche di ciascun ospite, della sua privacy e del suo tempo, sono per noi “imperativi” fondamentali. La nostra disponibilità a venire incontro a qualsiasi esigenza dei nostri ospiti, le nostre attenzioni e i nostri servizi flessibili, le promesse mantenute, le proposte esperienziali e sensoriali, che hanno mantenuto sempre viva l'emozione e il ricordo del viaggio, hanno costruito la fiducia, la serietà e l'affidabilità che ci contraddistingue ormai da 7 anni. La gestione familiare è stata un valore aggiunto a garanzia dell'affidabilità che c'è stata sempre riconosciuta.

### *SICUREZZA*

**La sicurezza degli ospiti e dei nostri collaboratori è per noi una priorità assoluta.** Tutte le camere, i bagni e gli spazi comuni sono igienizzati e sanificati regolarmente con prodotti professionali, in conformità con le normative vigenti e con gli standard internazionali.

In situazioni di emergenza che comportano l'adozione di procedure atte a evitare possibili contagi, si provvede alla sostituzione della colazione a buffet con colazione in camera e sui terrazzi o nel giardino. Nella stessa ottica rientra il distanziamento dei tavoli nella sala colazione, che è stata ampliata per garantire la socializzazione ma sempre nel rispetto del distanziamento sociale.

La struttura ha provveduto, all'installazione di un distributore automatico di gel disinfettante, a disposizione degli ospiti al loro arrivo e durante il soggiorno all'ingresso e nelle aree comuni.

## TRASPARENZA

**La nostra procedura di prenotazione è trasparente e offre garanzie certe.** È garantito il rispetto della prenotazione effettuata, della priorità rispetto a prenotazioni successive, della congruità della fornitura di servizi rispetto a quanto pattuito. I prezzi sono chiaramente indicati sul nostro sito web ed è possibile prenotare online. È prevista la restituzione dei voucher e degli anticipi in caso di cancellazione e mancato soggiorno dovuti a difficoltà o variazioni di programma.

## FLESSIBILITÀ

La nostra attitudine a guardare avanti e a interpretare costantemente i segnali del mercato e del tempo in cui viviamo ci ha portati, negli anni, a sviluppare un forte spirito di adattamento e flessibilità.

**È grazie a questa flessibilità che oggi scegliamo di adattare anche la nostra politica tariffaria alle esigenze dei nostri clienti:** desideriamo liberarli dal peso di prenotazioni vincolate eliminando tariffe prepagate e non rimborsabili e dando la possibilità di modificare o cancellare le prenotazioni.

Questa stessa flessibilità ci ha spinti anche a mettere in atto nuove pratiche di sanificazione delle camere e delle aree comuni, così come nuove modalità di gestione del ricevimento e del servizio colazione, a ulteriore garanzia della sicurezza dei nostri ospiti.

## *RISPETTO PER IL PERSONALE*

La Voce del fiume mette in cima alle sue priorità i diritti del lavoro e il rispetto dei collaboratori, garantisce modalità lavorative nel rispetto della sicurezza e delle politiche di benessere individuale di ciascun lavoratore. Abbiamo costruito un team affiatato e in sintonia per trasmettere il nostro clima di benessere anche ai nostri ospiti. L'unione e la condivisione sono la nostra forza. Siamo una famiglia che ha le sue fondamenta nel rispetto reciproco e nei valori che sono alla base di ogni nucleo.

Consapevoli del valore della formazione come elemento di sviluppo, competitività e attrattività non solo di una singola struttura ma dell'accoglienza di un territorio, siamo impegnati nel fornire ai membri del nostro staff l'opportunità di aggiornarsi costantemente e perfezionare le proprie skill professionali specifiche per il settore turistico. Siamo altresì impegnati a costruire un **progetto di comunità** che coinvolga tutte le attività socioeconomiche del territorio. Il turista/ visitatore deve essere accolto dall'intera comunità e non dalla singola struttura. Il miglioramento della nostra offerta è proporzionale alla crescita umana e professionale dei collaboratori e del nostro territorio.

## *SPIRITO DI SQUADRA*

La Voce del fiume può contare sul supporto di uno staff di collaboratori selezionati per competenza e professionalità, che sanno dare ogni giorno il meglio di sé nel rendere il vostro viaggio, un'esperienza memorabile. È così che **il nostro staff riesce ad avere il giusto spirito di squadra, basato sul rispetto e la condivisione dei valori personali**, che consente alla nostra Dimora di offrire un servizio di qualità in questa splendida area della Basilicata.

## *FIDUCIA (PARTNER)*

**La voce del fiume ha con i suoi fornitori un rapporto di reciproca fiducia costruito in 7 anni di collaborazione.** I fornitori per noi non sono una mera fonte di merci, attrezzature o servizi ma veri e propri partner strategici, alla base del successo della nostra struttura. Per questo siamo sempre puntuali nel pagare le forniture, specie nei momenti di crisi o di emergenza, quando è importante che le aziende si comportino in maniera responsabile e mantengano gli impegni presi, per consentire a tutta l'economia di continuare a funzionare.

## *QUALITÀ*

Potendo contare su partner di fiducia riusciamo a farvi trovare camere comode e attrezzate in maniera ideale per un **soggiorno (il più possibile) piacevole nel quale non manchi nulla.** La nostra breakfast room è rifornita quotidianamente di **materie prima di alta qualità** selezionate a una a una e approvvigionate solo ed esclusivamente sul nostro territorio. Con le nostre mani esperte, guidate dalle ricette delle mamme e delle nonne, riusciamo a creare prodotti unici e genuini, ispirati alla tradizione locale e spesso declinati secondo le nuove tendenze gastronomiche.

## *TERRITORIO*

La Voce del fiume s'impegna a valorizzare il territorio con le sue scelte sia di prodotti sia di servizi. Le materie prime utilizzate a colazione sono prodotti selezionati tra le eccellenze gastronomiche della regione, per le forniture di arredo e attrezzature preferiamo aziende locali prevalentemente artigianali.

Siamo a disposizione con la nostra organizzazione per dare a chi soggiorna (da noi) l'opportunità di vivere pienamente e in totale sicurezza l'offerta culturale, monumentale e paesaggistica del territorio.

# La Carta dei Servizi e dei *Valori*

Ci impegniamo a **favorire lo sviluppo dell'economia locale** perché confidiamo nella collaborazione, nella reciprocità e nel comune obiettivo di **offrire all'ospite un sistema locale di offerta turistica, integrando le risorse e gli operatori del territorio.**

## *SOSTENIBILITA'*

Sin dall'apertura abbiamo scelto la **sostenibilità ambientale, sociale ed economica come principio fondante del nostro progetto di accoglienza.** A La Voce del fiume il rispetto per l'ambiente e per il territorio si declina in tanti modi, dalla scelta di prodotti sostenibili sia per l'igiene dei locali che della persona (sapone all'olio di oliva a marchio La Voce del fiume nella linea di cortesia) alla scelta di fonti alternative per il risparmio energetico (pannelli fotovoltaici e solari a servizio della Dimora) e per il risparmio idrico (riutilizzo acque piovane per irrigazione giardino). Rispetto dell'ambiente, inoltre, anche nella scelta della mobilità sostenibile (bike elettriche) per spostarsi sul territorio.

**LE NOSTRE PROCEDURE A GARANZIA DELLA MASSIMA SICUREZZA  
PREVEDONO**

- ✓ SANIFICAZIONE DELLE CAMERE E DISINFEZIONE (DELLE SUPERFICI, DEGLI ARREDI, DEGLI OGGETTI E DEI TESSUTI) AD OGNI CAMBIO OSPITI
- ✓ SANIFICAZIONE QUOTIDIANA E DISINFEZIONE DELLE AREE COMUNI DELLA DIMORA
- ✓ SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE PERIODICA DEGLI APPARECCHI DI CLIMATIZZAZIONE, NELLE CAMERE E IN TUTTE LE AREE DELLA DIMORA
- ✓ IGIENIZZAZIONE E DISINFEZIONE DEL TELECOMANDO TV, CHE L'OSPITE AL SUO ARRIVO TROVERÀ CHIUSO ALL'INTERNO DI UNA BUSTINA MONOUSO
- ✓ IGIENIZZAZIONE E DISINFEZIONE DEGLI INTERRUTTORI DELLA LUCE NELLE CAMERE AD OGNI CAMBIO OSPITI
- ✓ IGIENIZZAZIONE E DISINFEZIONE DELLE CHIAVI DELLA CAMERA, CHE L'OSPITE AL SUO ARRIVO RICEVERÀ CHIUSE ALL'INTERNO DI UNA BUSTINA MONOUSO
- ✓ CALZARI MONOUSO IN OGNI CAMERA ALL'ARRIVO, DA UTILIZZARE PER LIMITARE AL MASSIMO LE CONTAMINAZIONI ESTERNE ATTRAVERSO LE SCARPE
- ✓ UTILIZZO DI PRODOTTI DI MASSIMA QUALITÀ PER LA SANIFICAZIONE E LA DISINFEZIONE
- ✓ PRESENZA DI UN DISPENSER DI GEL DISINFETTANTE ACCANTO ALLA RECEPTION, A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI
- ✓ SERVIZIO DI COLAZIONE A BUFFET NEL RISPETTO DEL DISTANZIAMENTO SOCIALE CON POSSIBILITÀ DI RICHIEDERE LA COLAZIONE IN CAMERA O SUI TERRAZZI

# La Carta dei Servizi e dei *Valori*

*La Voce del Fiume* si impegna quotidianamente per andare incontro alle esigenze dei propri ospiti e per fare in modo che vivano il loro soggiorno a **BRIENZA** all'insegna del comfort, della sicurezza e, quindi, della serenità.

Per questo abbiamo voluto anche mettere nero su bianco questo impegno, **Per Restituire Fiducia a chi ci dà Fiducia**, raccogliendo in una **Carta dei Servizi e dei Valori i Principi Fondanti** che guidano **LA VOCE DEL FIUME- DIMORA STORICA DI CHARME**