



# ***Die Dienstleistungskarte***

## **INHALTSVERZEICHNIS:**

1.	Karte der touristischen Dienstleistungen und der Aufnahmefähigkeit .....	2
2.	Verpflichtung der Direktion .....	2
3.	Empfang .....	3
4.	Anmeldungsmodalitäten .....	4
5.	Schutz der Privatdaten und der Informatik .....	4
6.	Reinigung, Wartung und Kontrolle der Zimmer .....	4
7.	Das Restaurant .....	5
8.	Das Schwimmbad und der Strand .....	6
9.	Sicherheit und Wohlbefinden des Gastes .....	7
10.	Aufmerksamkeit gegenüber Umwelt und Territorium .....	7

## **1. Karte der touristischen Dienstleistungen und der Aufnahmefähigkeit**

Unser Hotel nimmt an einer Initiative des Vereins der Hoteliers von Caorle und der Gemeinde Caorle zur Anwendung eines, von der Zertifizierungsstelle Det Norske Veritas anerkannten und überprüften Dienstleistungsstandards teils.

Der in der touristischen Dienstleistungs- und der Aufnahmefähigkeitskarte angegebene Standard definiert die Anforderungen an Qualität, Sicherheit, Lebensmittelhygiene und Umwelt, welche von uns eingehalten werden müssen. Konkret heißt für uns die Anwendung der touristischen Dienstleistungskarte und der Aufnahmefähigkeit, Bewertung und Qualifizierung unserer Tätigkeit sowie des Territoriums, auf welchem wir diese ausüben um den Anforderungen unserer Gäste bestens nachzukommen.

## **2. Verpflichtung der Direktion**

Unser Hotel hat mit dem Ziel der Zufriedenstellung aller Gäste folgende Entscheidungen getroffen:

- Das Dienstleistungsniveau, welches mit der Zeit angewandt und verbessert wird zu veröffentlichen;
- vorgegebene Anforderungen geltender Normen sowie der Hotelklassifizierungen einzuhalten;
- die Aufwertung des Territoriums auf welchem man tätig ist zu fördern;
- die Umwelt zu respektieren indem der schadende Einfluss unserer Tätigkeiten aufs Mindeste reduziert wird.

In dieser Dienstleistungskarte werden die, für unser Dienstleistungsangebot festgelegten Standards zusammengefasst. Weitere Infos stehen Ihnen in der von uns herausgegebenen touristischen Dienstleistungs- und Aufnahmefähigkeitskarte sowie im Qualitätshandbuch zur Verfügung.

### 3. Empfang



Für alle Gäste, welche in unserem Hause absteigen, verfügen wir über einen Empfangsservice welcher 16 von 24 Stunden durch eine zuständige Person zugesichert wird.

Es wird außerdem die Anwesenheit eines Nachtportiers zugesichert.

Das Einchecken erfolgt ab 12.00 Uhr und maximale Wartezeiten erfordern nicht mehr als 30 Minuten.

Sollten Sie früher als zur vereinbarten Uhrzeit anreisen, werden wir unser Bestes tun um Ihnen die Wartezeit so angenehm wie möglich zu gestalten und Ihnen ein erfrischendes Getränk anbieten, welches Sie entspannt im Terrasse genießen und dabei eine Zeitschrift ansehen können. Unser Hotel stellt Ihnen außerdem einen Abstellraum für Ihr Gepäck zur Verfügung um Ihnen so die Möglichkeit zu bieten unsere kleine Stadt zu besichtigen oder direkt an den Strand zu gehen.

Allen Behinderten ist Dank des Ausbleibens jeglicher architektonischer Hindernisse der leichte Zugang zu allen öffentlichen Lokalen und den Zimmern zugesichert.

Das Hotel verfügt über einen, auch Nachts beleuchteten Parkplatz mit entsprechender Anzahl von Parkplätzen, wo Sie Ihr Fahrzeug bequem abstellen können.

Das Auschecken erfolgt innerhalb 10.00 Uhr des Abreisetages.

Wir bieten unseren Gästen unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten durch unterschiedliche Mittel wie zum Beispiel Bankomat, Kreditkarte oder anderes: sie können die Zahlung durch die Ihnen am bequemsten erscheinende Weise vornehmen.

Es ist möglich die Rechnung am Abend vor der Abreise zu begleichen um so den Vorgang zu beschleunigen und eventuelle Wartezeiten zu vermeiden.

#### **4. Anmeldeungsmodalitäten**

Innerhalb von maximal 24 Stunden werden alle Fax, Brief oder e-mail Anfragen bezüglich Hotelinformationen, Sonderangebote oder Urlaubspakete beantwortet.

Alle telefonischen Anfragen werden von unserem Personal mit Freundlichkeit und ausführlichen Beschreibungen unserer Dienstleistungen sofort erledigt.

Unser Empfangspersonal gibt Ihnen Auskünfte in fließendem italienisch, englisch, deutsch und französisch.

#### **5. Schutz der Privatdaten und der Informatik**

Zum Schutz der Daten ist die Absicherung des Servers mittels firewall und Virenschutz gegeben, außerdem ist jeglicher Zugang zu den Terminals Passwort geschützt. Die Struktur sieht eine Reihe von internen Vorgängen zum Schutz der Gästedaten und all jener vor, welche Informationen über unser Hotel angefordert haben.

Nicht minder wichtig ist uns auch die Privatsphäre unserer Gäste: Sie können während ihres Aufenthaltes bestimmen ob Sie für Außenstehende auffindbar sein möchten oder nicht.

#### **6. Reinigung, Wartung und Kontrolle der Zimmer**

Alle Zimmer sind harmonievoll zum Stil des Hotels und wie wir hoffen, auch gemäss der Art des von Ihnen gewählten Urlaubes, eingerichtet.

Die Zimmer sind mit jeglichem Komfort ausgestattet wie zum Beispiel privates Badezimmer, , Klimaanlage, kleine Terrasse.



Die Reinigung der Zimmer wird täglich vorgenommen um Ihnen so das höchste Maß an Komfort zu garantieren; der Etagenverantwortliche ist für zeitweilige Kontrollen verantwortlich.

Alle Zimmerausstattungen werden durch Kontrollen Seitens des beauftragten Personals abgesichert um deren perfekte Funktion während Ihres Aufenthaltes zu gewährleisten.

Eventuelle Fehlfunktionen oder Schäden welche von unseren Gästen oder dem internen Personal gemeldet werden, werden unmittelbar innerhalb des Tages behoben. Sollte die Wartung mehr Zeit einnehmen, wird es unser Anliegen sein Ihnen dennoch einen komfortablen Aufenthalt in unserem Hotel zu garantieren.

Zum Schutze Ihrer Sicherheit werden periodische Kontrollen der Anlagen durchgeführt um Ineffizienz oder Fehlfunktionen vorzubeugen.

In jedem Zimmer, werden Sie außer dem gewohnten Freundlichkeitspaket (Seife, Duschgel, Badehaube, usw.), auch eine Mappe mit der Hotelpräsentation, Infos über das Territorium sowie unsere Dienstleistungskarte finden.

An der Hotelrezeption wird Ihnen außerdem der Zufriedenheitsfragebogen übergeben, auf welchem wir einen entsprechenden Freiraum vorgesehen haben worin Sie uns Tipps oder eventuelle Fehldienstleistungen, welche Sie während Ihres Aufenthaltes bemerkt haben sollten, bekannt geben können.

## 7. Das Restaurant



Unser Restaurant hat folgenden Stundenplan:

**FRÜHSTÜCK:** von 08.00 bis 09.30 Uhr

**MITTAGESSEN:** von 12.30 bis 13.30 Uhr

ABENDESSEN: von 19.00 bis 20.00 Uhr

Sollte ein vorzeitiges Frühstück erforderlich sein (zum Beispiel am Tage der Abreise oder in Gelegenheit von Ausflügen), steht Ihnen unser Hotel zur Verfügung um Ihren Wünschen nachzukommen.

Das Menü enthält mindestens ein typisch lokales Gericht täglich und auf unserer Weinkarte finden Sie typische lokale Weine.

Um Ihnen unser Territorium durch dessen Geschmacksvarianten bekannt zu machen, bedienen sich unsere Küchenchefs vorwiegend lokaler Produkte und es werden Themenbezogene Abende gestaltet.

Für den Fall, dass einer unsere Gäste an Allergien oder Lebensmittelintoleranzen leiden sollte, ist unsere Küche gerne bereit zur Zusammenarbeit und dem Entgegenkommen besonderer Anforderungen.

Bitte teilen Sie uns eventuelle Notwendigkeiten mit: wir werden Ihnen alternative Menüs zur Verfügung stellen und Ihnen auch gerne spezielle Lebensmittel vorbereiten, welche Sie unseren Küchenchefs selbst liefern können.

Zur Gewährleistung der hygienisch-gesundheitlichen Sicherheit der Lebensmittel, ist unsere Küche mit einem HACCP Plan (Hazard Analysis and Critical Control Point) ausgestattet, welcher die Hygienekontrolle der Lebensmittel in allen Vorbereitungsphasen durch aufmerksame Untersuchungen ermöglicht.

## **8. Der Strand**

Unser Hotel hat mit dem Strandaufsichtskonsortium ein Abkommen abgeschlossen um Ihnen dadurch einen Service zu bieten, welcher Ihren Anforderungen bestmöglichst entspricht.

Sie können einen sauberen gepflegten Strand mit allen Vorrichtungen, welchen Ihren Aufenthalt angenehm gestalten genießen (zum Beispiel nummerierte Strandplätze – zumindest einer pro Zimmer – bestehend aus einem Sonnenschirm und zwei Liegen, Kabinen usw.) wobei auch für Ihre Sicherheit durch Bereitstellung eines Rettungs- und Notarztdienstes gesorgt wird.

Außerdem bietet ein kostenloses Unterhaltungsprogramm den noch angenehmeren Verlauf Ihrer Tage.

Bei Ihrer Ankunft werden wir Ihnen eine Karte mit der Angabe Ihrer Strandplatznummer aushändigen um so dessen Identifizierung zu erleichtern.

## **9. Sicherheit und Wohlbefinden des Gastes**

Zur Sicherheit unserer Gäste haben wir außer obig Beschriebenem, unsere Strukturen geltenden Vorschriften angepasst, spezifische Kontrollvorgänge eingeführt und unser Personal auf das Verhalten im Notfall ausgebildet.

Bei Evakuierungsnotwendigkeit sind alle Notausgänge klar angegeben und identifiziert.

## **10. Aufmerksamkeit gegenüber Umwelt und Territorium**

Umwelt und Territorium sind ein Vermögen aller und werden von uns dementsprechend geschützt.

Unser Reinigungspersonal verwendet der Umwelt nicht schadende Produkte.

Eingesetzte Beleuchtungen sind Stromsparend (zirka 75% der Außenbeleuchtung und 50% der Innenbeleuchtung).

Es wurde von uns zusätzlich ein Modernisierungsvorgang der Struktur vorgenommen, welcher die Anbringung einiger Wasser Konsumbegrenzungsmaßnahmen, wie zum Beispiel Stop Tasten und Mischhähne, sowie den Austausch der Kühltische durch Kühlzellen vorsieht.

Wir bitten auch Sie kleine Maßnahmen einzuhalten um jegliche Verschmutzung aufs Mindeste zu reduzieren.

Unser Hotel garantiert den Wechsel der Handtücher gemäss der, für diese Hotelklasse vorgesehenen Regeln. Wir bitten Sie dennoch den Wechsel derselben nur anzufordern, wenn diese auch tatsächlich verwendet wurden.

Am Empfang wird Sie unser Personal über alle öffentlichen Transportmittel, Uhrzeiten und Angaben zum Erreichen der naheliegendsten Haltestellen informieren.

Zum Besichtigen unseres Städtchens und zum leichteren Zurechtfinden in den Strassen oder längs der Strandpromenade, stellt unser Haus einige Fahrräder zur Verfügung; es werden Ihnen auch sehenswerte Wanderungen und Ausflüge empfohlen.

Dank dieser Initiativen können Sie die Verwendung Ihres eigenen Fahrzeuge auf ein Minimum reduzieren.

Sollten Sie unser Territorium vertiefter kennen lernen wollen, geben wir Ihnen gerne Informationen über Naturwanderwege, Wein-gastronomische und kulturelle Tipps.